



REPORT TO STAKEHOLDERS

2002

Our vision

Healthy and safe workplaces in New Brunswick

The Workplace Health, Safety and Compensation Commission is dedicated to the promotion of a safe and healthy work environment and the provision of services to workplaces, employers and the injured workers of New Brunswick.

Promote the creation of a workplace environment where all employers and workers view all occupational disease and accidents as being preventable.

Provide insurance and insurance related services to the employer community.

Provide compensation benefits, including rehabilitation, medical, vocational, counseling and safe return-to-work services to injured workers.

We dedicate ourselves to the provision of prompt, effective, efficient and caring services to our clients.

We believe that a team approach ensures that all members of the Commission are working towards a shared vision, mission and goals.

We are committed to providing competent and energetic leadership that is focused on a clear direction for the Commission.

We ensure that our decisions are made with a sense of integrity, credibility, and accountability.

We ensure that our communications are based on trust, mutual respect, openness, and clear and reliable information.

We manage our human, material and financial resources effectively in responding to our mandate.

PAGE 3

2002 BOARD OF DIRECTORS

PAGE 4

MESSAGE FROM THE CHAIRPERSON
AND THE PRESIDENT & CHIEF
EXECUTIVE OFFICER
OUR STAKEHOLDERS

PAGE 6

WHSCC CORPORATE OVERVIEW

- Prevention Services Division
- General Counsel's Office
- Compensation and Rehabilitation Services (CARS) Division
- Corporate Services Division
- Human Resources Department
- Internal Audit Department
- Communications Department

PAGE 8

OUR CURRENT ENVIRONMENT

- Population of New Brunswick
- Population by Region (WHSCC REGIONS)
- Employment
- Type of Employment
- The Aging Workforce
- Changes in Duration of Claims
- Changing Gender Composition
- Younger Workers Have a Greater Propensity for Injuries
- Changes to Provincial and Federal Income Tax
- Health Care Trends

PAGE 10

YEAR AT A GLANCE

PAGE 11

KEY STATISTICAL OUTCOME MEASURES

PAGE 12

GOALS OVERVIEW

PAGE 13

GOAL ONE

- Executive Summary
- Prevention Services Division Services Related to Goal One
- WHSCC Stakeholder Profile
- WHSCC Employee Profile
- 2002 Initiatives

PAGE 16

GOAL TWO

- Executive Summary
- CARS Division Services Related to Goal Two
- Corporate Services Division Services Related to Goal Two
- Prevention Services Division Services Related to Goal Two
- General Counsel's Office Services Related to Goal Two
- WHSCC Stakeholder Profile
- WHSCC Employee Profile
- 2002 Initiatives

PAGE 20

GOAL THREE

- Executive Summary
- CARS Division Services Related to Goal Three
- WHSCC Stakeholder Profile
- WHSCC Employee Profile
- 2002 Initiatives

PAGE 23

GOAL FOUR

- Executive Summary
- Corporate Services Division Services Related to Goal Four
- General Counsel's Office Services Related to Goal Four
- WHSCC Stakeholder Profile
- WHSCC Employee Profile
- 2002 Initiatives

GOAL FIVE

- Executive Summary
- Human Resources Department Services Related to Goal Five
- WHSCC Stakeholder Profile
- WHSCC Employee Profile
- 2002 Initiatives

GOAL ONE STATISTICS

- Prevention / Occupational Health and Safety Statistics
- WHSCC Reported Accidents
- Provincial Accident Frequency Rate
- WHSCC Focus Industries Accident Frequency Rate
- Arbitrations
- Prosecutions

GOAL TWO STATISTICS

- Employer Satisfaction Index
- Injured Worker Satisfaction Index
- Average Number of Workdays from Accident to First Cheque
- Employers' Satisfaction
- Injured Workers' Satisfaction

GOAL THREE STATISTICS

- Summary of Benefits – 2002
- Claims Created
- Short-term Disability and Rehabilitation, and Health Care Payments (in Millions)
- Number of Injured Workers Receiving Long-term Disability Benefits at December 31
- Benefits Payments (in Millions)
- Average Payment per Claim
- Number of Claims Adjudicated

- Nature of Injury
- Number of Claims Adjudicated by Type
- Return to Work

GOAL FOUR STATISTICS

- Payrolls by Sector
- Investment Returns by Asset Class for the Year Ended December 31, 2002
- Performance Objectives
- Funding History – Dollar Amounts (in Millions) and Percentage Funded
- New Brunswick Actual Average Assessment Rates
- Canada – Average Assessment Rates
- Third Party Actions

GOAL FIVE STATISTICS

- Accepted Claims for Commission Staff
- Absenteeism (Days per Person)
- Staff Turnover
- Employment Milestones and Retirements

HOW TO CONTACT THE WHSCC

APPEALS TRIBUNAL

- Executive Summary
- Appeals Tribunal Service Overview
- 2002 Initiatives

APPEALS TRIBUNAL STATISTICS

- Appeals Received
- Appeals Resolved
- Appeals Initiated
- Appeals Results

HOW TO CONTACT THE APPEALS TRIBUNAL

Board of Directors

2002 BOARD OF DIRECTORS



Standing from left to right:

Pat Darrah	Gerry Cluney	Douglas C. Stanley	John Murphy
<i>Member</i>	<i>Member</i>	<i>President and Chief</i>	<i>Member</i>
<i>representing</i>	<i>representing</i>	<i>Executive Officer</i>	<i>representing</i>
<i>employers</i>	<i>employers</i>	<i>(non-voting member)</i>	<i>workers</i>

Seated from left to right:

Robert Davidson	Norman Bernard	Donna McNeill	Robert M. Scott	Bernice Doiron Chiasson	John Mahar	Fraser MacLeod
<i>Member</i>	<i>Member</i>	<i>Member</i>	<i>Chairperson</i>	<i>Member representing</i>	<i>Member</i>	<i>Member</i>
<i>representing</i>	<i>representing</i>	<i>representing</i>		<i>the general public</i>	<i>representing</i>	<i>representing</i>
<i>workers</i>	<i>workers</i>	<i>workers</i>			<i>employers</i>	<i>employers</i>

The following individuals also served on the Board of Directors during the year 2002:

Chairperson: Raymond P. Campbell
(term as Chairperson expired November 22)

Members Representing Employers: Gérald Clavette
(term expired January 14)

Lin Hupman
(appointed December 20)

Missing:

Paul M. LeBreton, *Chairperson of the Appeals Tribunal (non-voting member)*

Message to Stakeholders

MESSAGE FROM THE CHAIRPERSON AND THE PRESIDENT & CHIEF EXECUTIVE OFFICER



Above: Robert M. Scott
Chairperson,
Board of Directors

We are pleased to present the Workplace Health, Safety and Compensation Commission's *2002 Report to Stakeholders*. This important document is designed as a companion to our Annual Report, and allows us to celebrate our successes and illustrate the kind of services we provide. It will also allow us, over time, to chart our path towards achieving our goals.

This year's *Report to Stakeholders* shows the Commission has made significant progress despite economic and fiscal challenges. Our progress is illustrated throughout this document in a series of profile articles, which give a voice to WHSCC staff members and stakeholders – including employers, injured workers and Commission partners around the province. These stories, combined with reports and statistics drawn from all WHSCC Divisions and Departments, work together to create a meaningful context for our achievements in 2002.

In the pages of this report, you will read about the Commission's challenges in 2002. Maintaining our funding ratio – ensuring that we have sufficient funds invested to pay future benefits for accidents happening now – in this economic climate, is a challenge we are struggling to meet. Getting injured workers back to work in an environment where employment opportunities are limited is another challenge we work to overcome every day.

Despite these challenges and others generated by our current climate, our Board of Directors and staff members remain committed to meeting our corporate goals. Their hard work and commitment is paying off.

This report showcases 2002's achievements. It shows that 2002 provincial accident frequency rates went down – particularly for focus industries and companies. You will read about the Commission's client and employee satisfaction ratings, which remain above 80%. You will also see the creative and personalized ways we're helping injured workers get back on the job in the shortest, safest timeframe possible.

We are having a definite impact.

In the next year, we will continue to strive towards achieving our goals, and as always we look to you, our stakeholders, for guidance. We value your contributions – your feedback helps us find new ways to efficiently deliver our products and services, generating stakeholder value in both the short and long term.

We look forward to continuing our journey together.

Sincerely,

A stylized, handwritten signature of Robert M. Scott in dark ink.

Robert M. Scott
Chairperson, Board of Directors

A stylized, handwritten signature of Douglas C. Stanley in dark ink.

Douglas C. Stanley
President and CEO

OUR STAKEHOLDERS



Employers

New Brunswick's employers fund a no-fault insurance program through the payment of annual premiums. In exchange, they are protected from legal action in the event of an injury, accident, or occupational disease at their jobsite. The WHSCC's activities, including both prevention and compensation functions, are funded by the premiums paid by the province's employers – from heavy industry to small business – and the Commission sees them as integral partners.



Workers

New Brunswick's workers gave up the right to sue in the event of a workplace injury, accident, or occupational disease, in exchange for participation in a fully-funded compensation system. The WHSCC sees the province's workers as integral partners, and administers this system on their behalf – giving workers the tools they need to prevent injury at work, and access to benefits payments and rehabilitation services if an accident does occur.



Health Care Professionals

The WHSCC sees the province's health care community as an important partner in the return-to-work process. The Commission is directly responsible for payment related to the provision of health care services for injured workers, and strives to achieve a balance between timely and cost-effective health care decisions, and the interests of the injured worker.



The General Public

The general public – including the youth segment of the population – is an important partner in the prevention of accidents. The WHSCC works to proactively prevent accidents and foster a culture of health and safety in the province – and looks to the general public for continued support.

WHSCC Corporate Overview



David Greason
VP, Prevention
Services Division

Prevention Services Division:

The Prevention Services Division administers New Brunswick's *Occupational Health and Safety Act (OHS Act)*, and promotes workplace health and safety through accident prevention. The Division offers a variety of services, including awareness education and consulting, health and safety inspections and investigations, and arbitration hearings under the *OHS Act*.

INCOMING REQUESTS FROM STAKEHOLDERS:

- education and consulting services;
- health and safety committee support;
- requests from educators for youth-oriented health and safety programs;
- accident reports; and
- legislation queries.

OUTGOING SERVICES TO STAKEHOLDERS:

- workplace health and safety inspections;
- accident and fatality investigations;
- education and training;
- health and safety consulting services;
- delivery of youth education programs in the schools;
- delivery of television advertising campaigns and prevention promotion materials; and
- targeted prevention efforts for focus industries and employers.



Richard Tingley, Q.C.
General Counsel

General Counsel's Office:

The General Counsel's Office provides legal advisory and court representation services to the Commission. The Department is responsible for handling inquiries and governmental consultations relating to all three acts administered by the Commission, and overseeing investigatory services including fraud and abuse detection and prevention.



R. Brian Connell
VP, Compensation
and Rehabilitation
Services Division

Compensation and Rehabilitation Services (CARS) Division:

The Compensation and Rehabilitation Services Division administers the New Brunswick *Workers' Compensation Act*, offering return-to-work assistance for injured workers. Services provided by the Division include: claims adjudication, benefits payments to injured workers and/or their families, case management services, and a wide variety of world-class rehabilitation programs and services.

INCOMING REQUESTS FROM STAKEHOLDERS:

- claims from injured workers; and
- physician requests for information.

OUTGOING SERVICES TO STAKEHOLDERS:

- claims adjudication services;
- delivery of rehabilitation services to injured workers;
- delivery of case management services;
- health care community liaison; and
- Disability Management and employer relations programs.

INCOMING REQUESTS FROM DIVISIONS / STAKEHOLDERS:

- internal requests for legal opinions; and
- external requests for the Commission's interpretation and application of its legislation.

OUTGOING SERVICES TO WHSCC DIVISIONS / STAKEHOLDERS:

- education services related to WHSCC-administered legislation;
- legal support for WHSCC arbitration services; and
- court representation.



Heather Cossaboom
Director of Human Resources

Human Resources Department:

The Human Resources Department oversees the Commission's internal health, safety and wellness programs. The Department is also responsible for providing services to the Commission's employees, including: performance management procedures, the development and maintenance of human resources policies and processes, collective bargaining, staffing, an Employee Assistance Program, and training and development services.

INCOMING REQUESTS FROM DIVISIONS:

- * internal staffing requests.

OUTGOING SERVICES TO WHSCC DIVISIONS:

- * administration of WHSCC health and safety and wellness programs; and
- * training, development and policy maintenance.



Tim Petersen
Manager, Internal Audit Department

Internal Audit Department:

The Internal Audit Department provides internal audit services to the Commission, and is responsible for providing objective analyses, observations and recommendations designed to improve and establish appropriate internal controls and systems.

INCOMING REQUESTS FROM DIVISIONS / STAKEHOLDERS:

- * audit requests from the Financial Services Evaluation Committee, internal staff, and external auditors.

OUTGOING SERVICES TO WHSCC DIVISIONS / STAKEHOLDERS:

- * audit reports and recommendations



Peter Murphy
VP, Corporate Services Division

Corporate Services Division:

The Corporate Services Division provides the financial framework on which the Commission carries out its legislated mandate. The Division is responsible for the WHSCC's revenue-generation process, including rate-setting, asset management, assessments, and liaison with more than 13,000 New Brunswick employers. The Corporate Services Division also provides administration services to the Commission, including facilities management, information technology services including software development and support, internal and external financial reporting, as well as strategic planning services, policy research and development.

INCOMING REQUESTS FROM STAKEHOLDERS:

- * requests for information on rate setting, premiums, and more.

OUTGOING SERVICES TO STAKEHOLDERS:

- * collection of assessed premiums;
- * management of the Experience Rating System;
- * management of the WHSCC's investment portfolio; and
- * liaison with NB employers.



Mary Tucker
Manager, Communications Department

Communications Department:

The Communications Department oversees the Commission's internal and external communications initiatives. The Department is responsible for creating – in consultation with all WHSCC Divisions – high-quality communication products such as reports, brochures, booklets and Web sites. As well, the Department plans and coordinates various events throughout the year.

INCOMING REQUESTS FROM DIVISIONS / STAKEHOLDERS:

- * requests for comment from the media;
- * publication requests; and
- * Internet inquiries.

OUTGOING SERVICES TO WHSCC DIVISIONS / STAKEHOLDERS:

- * writing, editing and print management services for WHSCC publications;
- * development and maintenance of the WHSCC Web site;
- * press releases to media;
- * translation services; and
- * event planning.

WHSCC Corporate Overview



David Greason
VP, Prevention
Services Division

The Prevention Services Division administers New Brunswick's *Occupational Health and Safety Act (OHS Act)*, and promotes workplace health and safety through accident prevention. The Division offers a variety of services, including awareness education and consulting, health and safety inspections and investigations, and arbitration hearings under the *OHS Act*.

education and consulting services;
health and safety committee support
requests from educators for youth-
oriented health and safety programs;
accident reports; and
legislation queries.

workplace health and safety inspections;
accident and fatality investigations;
education and training;
health and safety consulting services;
delivery of youth education programs in
the schools;
delivery of television advertising campaigns
and prevention promotional materials; and
targeted prevention efforts for focus industries
and employers.



Richard Tingley, Q.C.
General Counsel

The General Counsel's Office provides legal advisory and court representation services to the Commission. The Department is responsible for handling inquiries and governmental consultations relating to all three acts administered by the Commission, and overseeing investigatory services including fraud and abuse detection and prevention.



R. Brian Connell
VP, Compensation
and Rehabilitation
Services Division

The Compensation and Rehabilitation Services Division administers the New Brunswick *Workers' Compensation Act*, offering return-to-work assistance for injured workers. Services provided by the Division include: claims adjudication, benefits payments to injured workers and/or their families, case management services, and a wide variety of world-class rehabilitation programs and services.

claims from injured workers; and
physician requests for
information.

claims adjudication services;
delivery of rehabilitation services to
injured workers;
delivery of case management services;
health care community liaison; and
Disability Management and employer
relation programs.

internal requests for legal opinions; and
external requests for the Commission's
interpretation and application of its
legislation.

education services related to
WHSCC-administered legislation;
legal support for WHSCC
arbitration services; and
court representation.



Heather Cassabaum
Director of Human
Resources

The Human Resources Department oversees the Commission's internal health, safety and wellness programs. The Department is also responsible for providing services to the Commission's employees, including: performance management procedures, the development and maintenance of human resources policies and processes, collective bargaining, staffing, an Employee Assistance Program, and training and development services.

internal staffing requests;

administration of WISCC health and
safety and wellness programs; and
training, development and policy
maintenance.



Tim Petersen
Manager,
Internal Audit
Department

The Internal Audit Department provides internal audit services to the Commission, and is responsible for providing objective analyses, observations and recommendations designed to improve and establish appropriate internal controls and systems.

audit requests from the Financial
Services Evaluation Committee;
internal staff; and external
auditors.

audit reports and recommendations.



Peter Murphy
VP, Corporate
Services Division

The Corporate Services Division provides the financial framework on which the Commission carries out its legislated mandate. The Division is responsible for the WISCC's revenue-generation process, including rate-setting, asset management, assessments, and liaison with more than 13,000 New Brunswick employees. The Corporate Services Division also provides administration services to the Commission, including facilities management, information technology services including software development and support, internal and external financial reporting, as well as strategic planning services, policy research and development.

requests for information on
rate setting, premiums, and
hours.

collection of assessed premiums;
management of the Experience
Rating System;
management of the WISCC's
investment portfolio; and
liaison with MB employers.



Mary Tucker
Manager,
Communications
Department

The Communications Department oversees the Commission's internal and external communications initiatives. The Department is responsible for creating – in consultation with all WISCC Divisions – high-quality communication products such as reports, brochures, booklets and Web sites. As well, the Department plans and coordinates various events throughout the year.

requests for comment from
the media;
publication requests; and
Internet inquiries.

writing, editing and proof maintenance of
services for WISCC publications;
development and maintenance of the
WISCC Web site;
press releases to media;
translation services; and
event planning.

Our Current Environment

OUR CURRENT ENVIRONMENT

Population of New Brunswick

In 2002, there were approximately 756,600 inhabitants of New Brunswick. The province has one of the lowest annual population growth rates in the country, second only to Newfoundland. Since 1992, the population of New Brunswick has increased by about 1%, which is lower than most other provinces (which vary between 2.8% and 19.5% growth over the same time period) and the national average (10.7%). New Brunswick's population growth is expected to level off over the next five years, with average annual growth for 2003 to 2007 expected to be slightly more than 100 people per year.

New Brunswick's population growth is expected to level off over the next five years.

Population of New Brunswick



Source: Conference Board of Canada and Statistics Canada

Population by Region (WHSCC REGIONS)

More than 40% of New Brunswick residents live in the Southwest region of the province. The remainder of the population is spread throughout the other three regions, with approximately 25% residing in the Northeast region, 25% in the Southeast region and 10% in the Northwest region.

Employment

With the creation of more than 11,000 new jobs in 2002, New Brunswick reported the highest level of annual employment growth (3.3%) in Canada, equal to Quebec. In total, approximately 345,600 people were employed in 2002, an increase of 16% since 1992. The Conference Board of Canada projects continued employment growth in New Brunswick over the next five years, with a cumulative increase of more than 6%.

The unemployment rate in New Brunswick declined by 7% in the past year, and by approximately 20% since 1992. Despite this, the provincial unemployment rate remains high compared to other provinces. A recent Statistics Canada report placed New Brunswick's unemployment rate third highest among the provinces and almost 3% higher than the national average.

Type of Employment

One key indicator of the strength of any economy is the relationship of full-time to part-time employment. Recently, the proportion of full-time to total employment decreased slightly, while the proportion of part-time to total employment increased. The increase in part-time positions may create some challenges for return-to-work and prevention activities.

The Aging Workforce

In New Brunswick and throughout Canada, the population is aging. In 2002, Statistics Canada estimated the median age of the New Brunswick workforce at 38.4 years, and projects an increase to 40.2 years by 2006. This is a little higher than the median age of the workforce in Canada, which was estimated in 2002 at 37.6 years, and is expected to increase to 38.9 years by 2006.

Changes in Duration of Claims

Research shows that older individuals generally require longer healing times. Since the population and workforce are aging, this may suggest that the average duration of claims will increase as well.

Preliminary analysis of return-to-work rates for 1997 to 2001 show that injured workers under the age of 45 were more likely than injured workers 45 years and older to return to work following a workplace accident. In 2002 however, this trend changed. Injured workers 45 years of age and older were slightly more likely to return to work than those under the age of 45. Although this change is interesting and will be tracked over time, deviation from year to year and between the two population groups may be due in part to the difference in group size.

Changing Gender Composition

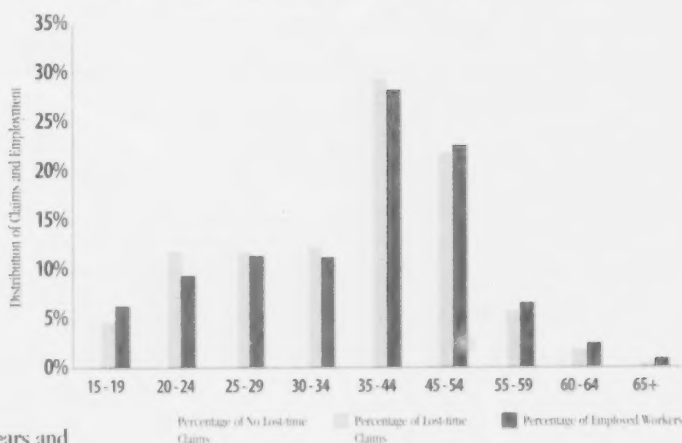
Today there are almost as many women as there are men in the workplace. Women account for approximately 47% of the labour force, and 48% of those employed in New Brunswick in 2002 – an increase of slightly more than 1% from last year.

Younger Workers Have a Greater Propensity for Injuries

Research suggests young workers are more likely to be injured while working than older workers – due to inexperience, and a lack of knowledge and

understanding of the risks involved in their work. A sustained focus on prevention, specifically awareness and knowledge, is key in trying to rectify these situations.

Percentage of Injuries Compared With Percentage Employed and Injury Rate by Claim Type



Source: WHSCC Internal Data 2002

Changes to Provincial and Federal Income Tax

Both the federal and provincial governments have announced personal income tax reductions. Since lost-time benefits paid by the Commission are based on net income lost, changes to the tax rate will result in an increase in the lost-time benefits payable.

Health Care Trends

Over \$100 billion is spent on health care each year, making it one of Canada's largest expenditures. Federal and provincial governments have increased funding for health care over the last few years in order to provide the necessary services to those in need. Health care expenditures for those injured in a workplace accident have also increased. In 2002, the Commission reported health care payments for current year injuries at over \$8.2 million.

Year at a Glance

YEAR AT A GLANCE

	2002	2001
Maximum assessable earnings	\$47,600	\$46,200
Assessable payroll (in billions)	\$5.929*	\$5.729
Number of assessed employers	13,530	13,431
Average assessment rate (provisional)	\$1.90	\$1.64
Income – assessed employers (in millions)	\$109.2	\$89.8
Income – self-insured employers (in millions)	\$33.5	\$32.8
Claims costs (in millions)	\$167.4	\$167.3
Fund balance (in millions)	\$(41.7)	\$(6.6)
Percentage funded	94.3%	99.0%
Total claims adjudicated	26,811	28,442
• lost-time claims	6,323	6,924
• no lost time	5,887	6,158
• recorded, no benefits paid	14,589	15,349
• work-related fatalities occurring	12	14
Average payment per claim	\$3,777	\$3,861
Average days lost per lost-time claim	77	72
Number of workers in New Brunswick	345,600	334,000
Number of workers covered by the <i>Workers' Compensation Act</i>	291,000	285,000
Number of workers covered by the <i>Occupational Health and Safety Act</i> (excludes workers covered by federal legislation)	333,000	328,000
Number of workplace health and safety inspections	5,943	6,756
Number of orders (violations of the <i>Occupational Health and Safety Act</i>) written	4,077	4,761
Number of serious accident investigations	159	147
Number of health and safety awareness / training sessions	702	636
Appeals received	595	666
• initiated by workers (or their representative)	533	612
• initiated by employers (or their representative)	62	54
Appeals resolved	564	631

*Projected, pending receipt of final figures for 2002.

Note: Certain figures have been restated from previous publications to reflect more up-to-date information.

Key Statistical Indicators

KEY STATISTICAL OUTCOME MEASURES

	(Unaudited)	
	2002	2001
Number of claims reported	27,151	27,974
Number of new lost-time claims	6,323	6,924
Number of fatalities occurring	12	14
Current year claims costs incurred (000s)	\$94,678	\$98,266
Claims payments made for current and prior years' injuries (000s)	\$111,097	\$115,803
Claims costs incurred for current and prior years' injuries (000s)	\$167,423	\$167,305
Total benefits liabilities – assessed employers (000s)	\$628,793	\$583,948
Total benefits liabilities – self-insured employers (000s)	\$94,774	\$86,293
Administration costs – Operations, excludes self-insured (000s)	\$16,843	\$15,825
Administration costs – Occupational health and safety (000s)	\$6,730	\$6,341
Assessment revenue (000s)	\$109,228	\$89,845
Total premium revenue (000s)	\$142,699	\$122,534
Assessable payroll (000s)	\$5,928,611	\$5,728,555
Provisional average assessment rate	\$1.90	\$1.64
Actual average assessment rate	\$1.86*	\$1.58
Market rate of return on portfolio	(5.6%)	(0.3%)
Percentage funded	94.3%	99.0%
Average calendar days from injury to first payment issued	40	41
Average calendar days from registration to first payment issued (all claims)	28	29
Average composite duration of claim (days)	78	78

*Projected, pending receipt of final figures for 2002.

Note: Certain figures have been restated from previous publications to reflect more up-to-date information.

Goals Overview

... the Commission's goals represent the fundamental values of the organization – a balanced approach to meeting the needs of our various stakeholder groups.

The WHSCC's goals are set by the Board of Directors every five years. In many ways, the Commission's goals represent the fundamental values of the organization – a balanced approach to meeting the needs of our various stakeholder groups. They also speak to the original purpose of the Commission – providing reliable protection for this province's employers and workers.

Our goals are designed to be interrelated, and each year, the work that is done towards them benefits not only our stakeholders, but the Divisions those stakeholders work with, and the Commission as a whole. That synergy has created a positive momentum over the years that the Commission intends to keep building upon, now and in the future.

Goal One

GOAL ONE

"OUR VIGOROUS PURSUIT OF SAFETY WILL LEAD TO A SIGNIFICANT DECLINE IN THE FREQUENCY OF ACCIDENTS."

TARGET FOR 2002:

A reduction in provincial accident frequency rates – and accident reduction for specifically targeted sectors and employers.

2002 RESULTS SUMMARY:

In 2002, the number of workplace accidents dropped from 4.1 accidents per 100 full-time employees to a projected value of 3.55 accidents. Accident rates for focus sectors are projected to drop by 9.2%, and for focus firms, a drop of 5% is projected.

DETAILED RESULTS:

The following tables and charts displaying the detailed

results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal One are available in the Goal One Statistics section of this report:

- Prevention / Occupational Health and Safety Statistics
- WHSCC Reported Accidents
- Provincial Accident Frequency Rate
- WHSCC Focus Industries Accident Frequency Rate
- Arbitrations
- Prosecutions

CONTRIBUTING DIVISION:

Prevention Services Division

Executive Summary

Reducing the number of accidents that happen in New Brunswick's workplaces is perhaps the WHSCC's most important task. Fewer accidents means fewer injured workers. Fewer injured workers means a reduction in benefit costs. If benefit costs are reduced, then that savings can be passed on to the province's employers through reduced annual premiums. Financial savings aside – accident prevention saves lives.

"The WHSCC's Prevention Services Division is responsible for all activities related to Goal One, which demands a proactive, informed approach," says David Greason, Vice-President of the Prevention Services Division.

The Division examines the New Brunswick working population to effectively identify, measure, and then focus efforts on groups with high accident frequency numbers. The Division:

- selects focus industry sectors and focus firms on an annual basis, and creates a detailed strategy for each, with measurable goals and itemized activities;
- works with large population groups such as youth, to foster a culture of health and safety;

"The WHSCC's Prevention Services Division is responsible for all activities related to Goal One, which demands a proactive, informed approach."

David Greason, Vice-President of the Prevention Services Division

- provides education and consultation services for the province's employers, giving them specific ways to make their workplace a healthier and safer place to work;
- provides inspection services for enforcement of the *Occupational Health and Safety Act (OHS Act)* and promotion of accident prevention;
- provides investigation services once an accident has occurred, to pinpoint the cause, recommend prevention measures, determine if a violation of the *OHS Act* has occurred, and disseminate that information;
- provides arbitration services, giving employees the ability to enforce their rights under the *OHS Act*; and
- provides health and safety consulting services to assist focus employers to implement effective health and safety programs.

Goal One

GOAL ONE

TARGET FOR 2002:

A reduction in provincial accident frequency rates – and accident reduction for specifically targeted sectors and employers.

2002 RESULTS SUMMARY:

In 2002, the number of workplace accidents dropped from 4.1 accidents per 100 full-time employees to a projected value of 3.55 accidents. Accident rates for focus sectors are projected to drop by 9.2%, and for focus firms, a drop of 5% is projected.

DETAILED RESULTS:

The following tables and charts displaying the detailed

results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal One are available in the Goal One Statistics section of this report:

- Prevention / Occupational Health and Safety Statistics
- WHSCC Reported Accidents
- Provincial Accident Frequency Rate
- WHSCC Focus Industries Accident Frequency Rate
- Arbitrations
- Prosecutions

CONTRIBUTING DIVISION:

Prevention Services Division

Executive Summary

Reducing the number of accidents that happen in New Brunswick's workplaces is perhaps the WHSCC's most important task. Fewer accidents means fewer injured workers. Fewer injured workers means a reduction in benefit costs. If benefit costs are reduced, then that savings can be passed on to the province's employers through reduced annual premiums. Financial savings aside – accident prevention saves lives.

"The WHSCC's Prevention Services Division is responsible for all activities related to Goal One, which demands a proactive, informed approach," says David Greason, Vice-President of the Prevention Services Division.

The Division examines the New Brunswick working population to effectively identify, measure, and then focus efforts on groups with high accident frequency numbers. The Division:

- selects focus industry sectors and focus firms on an annual basis, and creates a detailed strategy for each, with measurable goals and itemized activities;
- works with large population groups such as youth, to foster a culture of health and safety;

The WHSCC's Prevention Services Division is responsible for all activities related to Goal One, which demands a proactive, informed approach.

- provides education and consultation services for the province's employers, giving them specific ways to make their workplace a healthier and safer place to work;
- provides inspection services for enforcement of the *Occupational Health and Safety Act (OHS Act)* and promotion of accident prevention;
- provides investigation services once an accident has occurred, to pinpoint the cause, recommend prevention measures, determine if a violation of the *OHS Act* has occurred, and disseminate that information;
- provides arbitration services, giving employees the ability to enforce their rights under the *OHS Act*; and
- provides health and safety consulting services to assist focus employers to implement effective health and safety programs.



*Margie Layden-Oreto
and Dianne Kay,
Education
Consultants,
Department of
Education.*

Margie Layden-Oreto and Dianne Kay, both Education Consultants for the Department of Education, can't say enough about Silvy Moleman and the WHSCC's youth programs.

These initiatives flow from the belief that health and safety isn't just something to concentrate on at work, but something that needs to be incorporated into our lives at home, at school and at play. As a result, education in health and safety starts in the schools, where young people can develop the skills they need to make safe choices when they arrive at the workplace.

"The WHSCC's programs empower our youth," says Margie Layden-Oreto. "When they join the workforce, they'll understand that it's OK to expect and ask for safety at work."

[WHSCC stakeholder profile]

Silvy Moleman, the WHSCC's Youth Program Coordinator, works to design and implement programs and resources that support the curriculum development process at the Department of Education by addressing many of the stated "learning outcomes" at each grade level. The resources are then linked to learning outcomes in health, phys ed, science, guidance, career education and other areas.

"The WHSCC's involvement in curriculum development is huge," says Layden-Oreto. "Other agencies do contribute, but the WHSCC's role is really unique."

Once a WHSCC program is approved for use in the schools, direct contacts are made with the individuals responsible for that area of learning. The program is then delivered directly to the teachers in schools province-wide, through workshops and in-service sessions, to make sure the message gets to students in a way they will understand and remember, Dianne Kay explains.

"A good example is the 'injury survivor' program," says Kay. "Real people, helping teens save their own lives with practical, local information, has a big impact."

"We've had a lot of positive feedback from students on the WHSCC's programs," says Kay. "And the number of teacher-requests for these programs goes up every year."

Overall, reducing accident frequency numbers requires:

- creative, targeted prevention campaigns that demonstrate in-depth industry awareness;
- a commitment to providing accessible, cost-effective education and consulting initiatives; and
- regular inspections, and consistent enforcement of health and safety regulations.

Prevention Services Division Services Related to Goal One:

The Prevention Services Division works towards achieving accident reduction by creating a culture of health and safety in New Brunswick, and offering employers services designed to reduce their accident frequency rates. These services, outlined in further detail below, have a direct effect on Goal One.

Education Services

Education consultants assist workplaces by evaluating their health and safety education requirements, recommending solutions, and providing awareness training. Education consultants also assist workplaces in the formation and ongoing success of Joint Health and Safety Committees.

Consulting Services

The Prevention Services Division employs health and safety and ergonomics consultants, who provide detailed analysis and recommendations to the province's workplaces.

Inspections and Investigations

The Division's occupational hygienists and health and safety officers conduct 6,000 workplace health and safety inspections province-wide each year. They also conduct in-depth investigations of serious accidents and workplace fatalities. These officers have the legal authority to enforce health and safety regulations, and issue more than 4,500 orders per year to correct violations.

2002 Initiatives:

The following list of 2002 initiatives complement the day-to-day work of the Division in its efforts to achieve Goal One.

- Established a new delivery mechanism for health and safety promotion through WHSCC health and safety consultants.
- Performance measures were defined for all levels of Prevention Services Division activity related to workplace injury prevention.
- Client satisfaction reviews were conducted for the youth school programs, and designed for the primary focus companies.
- A successful television promotion campaign was implemented using a hard-hitting theme on workplace accidents.
- Publications and hazard alerts were developed including Potato Farm Safety, 5*22 information kits, and the 2003 Safety Calendar. A number of safety articles were prepared for various publications.
- In 2002, there were 22 prosecutions recommended, and 9 convictions resulting in \$35,120 in fines.

*Standing from left to right – Mike Woodard, Louis Bourque, Gary Carter, Bill Nichol, Archie Steeves, Bruce Harquail, Pierre Frenette, Bill MacLean and Randu Imbulgoda.
Seated from left to right – Lee O'Brien, Gilles Pelletier, Ron Grenier, Bruce Messer and Ed MacFarlane.
Absent: Roland Bourque, Paul Bourque, Doug Doncy, Albert Dubé, Reg Fredericks, Jean-Claude Frenette, Stéphane Hamel, John MacDonald, Hugh Munro, Claude Pitre, Carl Sawyer and Eric Sparkes.*



Lee O'Brien is one of the WHSCC's occupational hygienists – working to prevent and investigate exposures to contaminants in the workplace.

"We are focused on the health of the worker," O'Brien says. "We look for exposures to chemicals or other contaminants at the jobsite, and advise employers on their obligations related to the safety of their workers."

[WHSCC employee profile]

"In the field, we look for both acute exposures, whose effects are immediate, and gradual ones, which can happen over months or even years," O'Brien says. "These exposures can come from chemical, biological, and physical contaminants, such as gases and vapours, moulds and dust, and noise levels."

In a typical week, the Commission's occupational hygienists receive a wide variety of calls for information about exposures in the workplace. In the office, they research and respond to those calls. In the field, they assist health and safety officers to write orders, or write them themselves.

"Anywhere workers are working," says O'Brien, "we are available."

Some of the chemicals used in New Brunswick's workplaces are listed in the American Conference of Governmental Industrial Hygienists' (ACGIH) threshold limit values booklet, which illustrates safe exposure limits. The 1997 version of this booklet is referenced in our *Occupational Health and Safety Act*.

"The 800 chemicals listed give us a great guideline to use when measuring a worker's exposure to a specific substance," O'Brien says. "But there are thousands of chemicals out there. We've got to do our research, and make decisions based on the information at hand."

He sees accident prevention as an extremely important goal, because: "When it comes to a worker's health, the hidden long-term effects of a dangerous exposure can be extremely costly. It can be difficult to connect how the worker is feeling to something that's happening at work, but making that link can be good for everyone."

Goal Two

GOAL TWO

TARGET FOR 2002:

Our annual survey of public opinion will produce consistently high results. At a minimum, we will maintain a satisfaction score of 82% for injured workers and 85% for assessed employers.

2002 RESULTS SUMMARY:

In 2002, injured workers indicated they were an average of 80% satisfied with the Commission's performance in the twelve categories surveyed. Employers indicated they were an average of 85% satisfied.

DETAILED RESULTS:

The following charts displaying the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Two are available

in the Goal Two Statistics section of this report:

- Employer Satisfaction Index
- Injured Worker Satisfaction Index
- Average Number of Workdays from Accident to First Cheque
- Employers' Satisfaction
- Injured Workers' Satisfaction

CONTRIBUTING DIVISIONS / DEPARTMENTS:

- Compensation and Rehabilitation Services Division
- Corporate Services Division
- Prevention Services Division
- General Counsel's Office

Executive Summary

Client satisfaction is an important indicator for the WHSCC. Since the basis of our business is a delicate balance between the needs of our stakeholders, achieving high levels of satisfaction among those that we serve is highly valued. Commission-wide, Goal Two is one that the entire Commission works towards. For the purposes of this discussion, however, we have outlined the efforts of the Divisions and Departments that work directly with the Commission's clients.

"Each of the WHSCC's Divisions and Departments are directly responsible for maintaining a professional, caring working relationship with their clientele, while providing services that accurately reflect their requirements and effectively address their needs."

"Each of the WHSCC's Divisions and Departments are directly responsible for maintaining a professional, caring working relationship with their clientele, while providing services that accurately reflect their requirements and effectively address their needs," says Doug Stanley, President and Chief Executive Officer.

The WHSCC works towards achieving client satisfaction by providing exemplary customer service, and finding ways to provide value to employers and injured workers alike. The Commission:

- has established satisfaction benchmarks in each Division;
- works with stakeholder groups to identify opportunities for efficiencies in existing services;
- works with stakeholder groups to find ways to innovate with regard to service delivery; and

Goal Two

GOAL TWO

"WE WILL PROVIDE PROMPT, EFFECTIVE, EFFICIENT, AND CARING SERVICES TO OUR CLIENTELE."

TARGET FOR 2002:

Our annual survey of public opinion will produce consistently high results. At a minimum, we will maintain a satisfaction score of 82% for injured workers and 85% for assessed employers.

2002 RESULTS SUMMARY:

In 2002, injured workers indicated they were an average of 80% satisfied with the Commission's performance in the twelve categories surveyed. Employers indicated they were an average of 85% satisfied.

DETAILED RESULTS:

The following charts displaying the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Two are available

in the Goal Two Statistics section of this report:

- Employer Satisfaction Index
- Injured Worker Satisfaction Index
- Average Number of Workdays from Accident to First Cheque
- Employers' Satisfaction
- Injured Workers' Satisfaction

CONTRIBUTING DIVISIONS / DEPARTMENTS:

Compensation and Rehabilitation Services Division
Corporate Services Division
Prevention Services Division
General Counsel's Office

Executive Summary

Client satisfaction is an important indicator for the WHSCC. Since the basis of our business is a delicate balance between the needs of our stakeholders, achieving high levels of satisfaction among those that we serve is highly valued, Commission-wide. Goal Two is one that the entire Commission works towards. For the purposes of this discussion, however, we have outlined the efforts of the Divisions and Departments that work directly with the Commission's clients.

"Each of the WHSCC's Divisions and Departments are directly responsible for maintaining a professional, caring working relationship with their clientele while providing services that accurately reflect their requirements and effectively address their needs."

Douglas C. Stanley, President and Chief Executive Officer

"Each of the WHSCC's Divisions and Departments are directly responsible for maintaining a professional, caring working relationship with their clientele, while providing services that accurately reflect their requirements and effectively address their needs," says Doug Stanley, President and Chief Executive Officer.

The WHSCC works towards achieving client satisfaction by providing exemplary customer service, and finding ways to provide value to employers and injured workers alike. The Commission:

- has established satisfaction benchmarks in each Division;
- works with stakeholder groups to identify opportunities for efficiencies in existing services;
- works with stakeholder groups to find ways to innovate with regard to service delivery; and

- * looks to the Board of Directors and its balanced representation for guidance.

Achieving client satisfaction requires:

- * a consistent approach to providing services that ensures the long-term viability of the Commission;
- * personal, caring customer service;
- * a commitment to striking and maintaining a balance between the needs of our stakeholder groups.

CARS Division Services Related to Goal Two:

The Compensation and Rehabilitation Services (CARS) Division works towards achieving client satisfaction through streamlined adjudication services and timely, fair benefits payments. These services, outlined in further detail below, have a direct effect on Goal Two.

Claim Creation and Adjudication

Upon receipt of the appropriate forms notifying the Division of an accident and outlining the treatment provided, a claim number is assigned, and a file created. The adjudication process for each claim involves an analysis of the information provided, and may include a request for further medical assistance for clarification purposes. Once the adjudication process is complete, a decision will be made.

Benefits Payments

Once the WHSCC approves a claim, the injured worker may be eligible for a variety of benefits, including wage loss replacement, medical costs, case management services, rehabilitation services, training, and others.

Case Management Services

The WHSCC utilizes a case management system to provide effective, efficient and caring services to those injured workers who are off work for six weeks or more. Case management is a way of coordinating everyone involved in the rehabilitation of an injured worker – including the worker, employer and health care providers – to get the worker back to work in a safe and efficient manner. The case management team may include a case manager, an occupational

therapist, a medical advisor and a rehabilitation specialist dedicated to an injured worker's rehabilitation.

Corporate Services Division Services Related to Goal Two:

The Corporate Services Division works towards achieving client satisfaction by offering employers a balanced and well-managed assessment system that is designed to reward efforts to improve health and safety. These services, outlined in further detail below, have a direct effect on Goal Two.

Assessment Services

Registered employers are assigned a classification according to their industry. The WHSCC then calculates the annual premium for each employer by taking into consideration the assessment rate associated with their classification, and their projected or actual annual assessable payroll.

Experience Rating System

Employers with an assessed premium of \$1,000 or more also participate in an Experience Rating System, which tailors their assessment by comparing their claim history to that of their rate group as a whole. If an employer's claim history reflects a lower accident costs average than the other employers in their rate group, this will result in a savings on their annual premium.

Monthly Assessments on Actual Payroll (MAAP) Program

In an effort to streamline the reporting of assessable earnings, the WHSCC has implemented the Monthly Assessments on Actual Payroll (MAAP) program, which allows employers to report their actual payroll on a monthly basis, in a variety of convenient ways.

Prevention Services Division Services Related to Goal Two:

The Prevention Services Division works towards achieving client satisfaction by offering New Brunswick's



**Marie-Josée LeBlanc,
Human Resources
Coordinator,
and Mike Porter,
Safety Coordinator,
Boise Alljoist Ltd.**

In the past two years, Boise Alljoist Ltd., in Edmundston, NB, has undergone a major change.

"When the company was bought by Boise Cascade in August 2000, they shut it down to implement sweeping health and safety changes," explains Mike Porter, Boise Alljoist's Safety Coordinator. "At first employees were saying the changes were too expensive, and made the plant unnecessarily safe."

Then the company's annual accident rate dropped from 28 accidents requiring medical action per 100 workers, to less than 3.

"Now they feel differently," Porter says. "There has been a culture shift."

[WHSCC stakeholder profile]

You can see that culture shift throughout the company's facilities – from high-quality health and safety literature available in the reception area, to clearly labelled hazardous materials and a commitment to wearing safety gear in the plant.

The atmosphere of health and safety hasn't put a damper on productivity, either: the company produces 100,000 linear feet of "I" joists – manufactured beams used as supports in flooring installations – per shift.

Porter describes that as "a lot of floors."

Boise Alljoist's safety programs and accident reduction initiatives are directly supported by the WHSCC's Prevention Services Division in the Northwest Region.

"We are very satisfied with our relationship with the WHSCC," Porter says. "It's a partnership that has been extremely helpful. Their train-the-trainer approach to health and safety program training is particularly beneficial to us because it allows us to take ownership of their programs, and build upon them. That is good for our business."

Now that the company's health and safety programs are bearing fruit, they have aggressive plans for expansion.

"Health and safety is not a cost," Porter says in closing. "It's an investment."

workers a forum in which they can exercise their rights under the *Occupational Health and Safety Act*, as well as offering employers services designed to recommend ways to reduce their accident frequency numbers. These services, outlined in further detail below, have a direct effect on Goal Two.

Consulting Services

The Prevention Services Division employs health and safety, education, and ergonomics consultants who provide detailed analysis and recommendations to the province's workplaces.

Health and safety consultants focus on a small number of employers with high accident ratios, and assist in the implementation of complete health and safety programs.

Education consultants provide awareness training on specific topics such as the Workplace Hazardous Materials Information System, accident investigation and Joint Health and Safety Committee roles.

Ergonomics consultants assist workplaces in identifying ergonomic hazards and delivering solutions.

Arbitration Process

The *Occupational Health and Safety Act* protects workers from discrimination in the workplace when they exercise their rights and responsibilities under the *Act*. If workers are discriminated against for exercising any of these rights, the Prevention Services Division provides an arbitration process that acts as an impartial dispute-resolution tool.

General Counsel's Office Services Related to Goal Two:

The General Counsel's Office works towards achieving client satisfaction by offering information and support to the stakeholder community on a broad range of topics.

2002 Initiatives:

The following list of 2002 initiatives complement the day-to-day work of the Divisions in their efforts to achieve Goal Two.

- The Planning and Policy Department of the Corporate Services Division conducted an in-depth stakeholder consultation and survey in the Fall of 2002.
- In 2002, the Assessment Services Department of the Corporate Services Division hosted 15 information sessions with employer associations and other groups.
- The Planning and Policy Department of the Corporate Services Division continued its coordination of the Injured Worker Advisory Committee, which met throughout 2002, to discuss recommendations for improving WHSCC services and programs.
- The Compensation and Rehabilitation Services Division delivered 76 in-service and "coaching" sessions to over 239 employer representatives and employees throughout New Brunswick, representing over 68 workplaces. These sessions provided general information on the concept of workplace-based disability management, as well as assistance with program development for individual workplaces.
- The Prevention Services Division conducted client satisfaction reviews for the youth school programs, worked with over 400 companies on their health and safety programs and provided a number of public awareness and speaking sessions.
- In 2002, the General Counsel's Office delivered a wide variety of information sessions and seminars to employer groups, students, legal organizations, health and safety associations, and many others. In addition, information items were published in the *AASCIF News* and *Quicklaw*, providing valuable insights into compensation issues.



Jean Landry, Regional Director for the Southeast Region, sees the WHSCC's regional offices as an important part of the Commission's ability to deliver services.

"We are responsible for service delivery in the community we serve," says Landry, "which makes customer satisfaction something we deal with every day."

Landry manages the 22 Compensation and Rehabilitation Services Division staff members who work out of the Southeast regional office – including case managers, rehabilitation specialists, occupational therapists, medical advisors, and administrative support staff.

"Our staff work with injured workers who are still off work at around week six of their claim and require case management services," explains Landry.

[WHSCC employee profile]

As soon as a case manager is assigned to assist an injured worker, one of the first things they do is work with them to establish a realistic set of expectations related to the services the WHSCC provides.

"Many workers only learn about the details of their workplace injury coverage once they need it," explains Landry. "As a result, one of our challenges is to provide clear information about the coverage and services available through the compensation system."

Landry and the team in the Southeast regional office have made a concerted effort to help narrow what he calls the "expectation gap."

"We give claimants the information they need in face-to-face meetings and by phone," he says. "And we have recently put a special emphasis on improving our correspondence."

For example, case management decision letters were recently redesigned to ensure they clearly outlined the information considered and the rationale used when coming to a decision on a claimant's case.

"It's a complex system," says Landry. "And the better we are at helping our claimants and their families understand it, the more likely they are to be satisfied customers."

Goal Three

GOAL THREE

TARGET FOR 2002:

To return 59.2% of claimants to work within 20 days of claim acceptance at the WHSCC, and 89.8% of claimants within 260 days.

2002 RESULTS SUMMARY:

In 2002, more injured workers than ever before safely returned to work within twenty days of claim acceptance at the WHSCC: almost 64% in the first six months of the year. 77% returned within 60 days,* and 93.5%** returned to work within 260 days.

*Data is calculated to the end of second quarter 2002

**Data is calculated to the end of the second quarter 2001

DETAILED RESULTS:

The following tables and charts displaying the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Three are

available in the Goal Three Statistics section of this report:

- Summary of Benefits – 2002
- Claims Created
- Short-term Disability and Rehabilitation, and Health Care Payments (in Millions)
- Number of Injured Workers Receiving Long-term Disability Benefits at December 31
- Benefits Payments (in Millions)
- Average Payment per Claim
- Number of Claims Adjudicated
- Nature of Injury
- Number of Claims Adjudicated by Type
- Return to Work

CONTRIBUTING DIVISION:

Compensation and Rehabilitation Services Division

Executive Summary

The return-to-work process can be a stressful time for an injured worker. The struggle to heal, and to find new ways to perform everyday activities, combined with the financial and emotional pressure of being off work, make it a trying time. The WHSCC's Goal Three speaks directly to alleviating those pressures by accelerating the injured worker's return to the work force in a safe and timely way.

"Our Division is responsible for meeting the target associated with Goal Three, and we do it using a three-pronged approach – working with employers, injured workers and the province's health care community."

"The WHSCC's Compensation and Rehabilitation Services Division is responsible for meeting the target associated with Goal Three, and we do it using a three-pronged approach – working with employers, injured workers and the province's health care community," says Brian Connell, Vice-President of the Compensation and Rehabilitation Services (CARS) Division.

The Division works with health care providers and employers to ensure a smooth return-to-work process. Getting injured workers back to work in as short a time as possible requires:

- appropriate, timely medical treatment;
- appropriate occupational rehabilitation services, if necessary;

Goal Three

GOAL THREE

"WE WILL DECREASE THE TIME BY WHICH INJURED WORKERS RETURN TO PRE-ACCIDENT, MODIFIED OR ALTERNATE EMPLOYMENT."

TARGET FOR 2002:

To return 59.2% of claimants to work within 20 days of claim acceptance at the WHSCC, and 89.8% of claimants within 260 days.

2002 RESULTS SUMMARY:

In 2002, more injured workers than ever before safely returned to work within twenty days of claim acceptance at the WHSCC: almost 64% in the first six months of the year. 77% returned within 60 days,* and 93.5%** returned to work within 260 days.

*Data is calculated to the end of second quarter 2002

**Data is calculated to the end of the second quarter 2001

DETAILED RESULTS:

The following tables and charts displaying the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Three are

available in the Goal Three Statistics section of this report:

- Summary of Benefits – 2002
- Claims Created
- Short-term Disability and Rehabilitation, and Health Care Payments (in Millions)
- Number of Injured Workers Receiving Long-term Disability Benefits at December 31
- Benefits Payments (in Millions)
- Average Payment per Claim
- Number of Claims Adjudicated
- Nature of Injury
- Number of Claims Adjudicated by Type
- Return to Work

CONTRIBUTING DIVISION:

Compensation and Rehabilitation Services Division

Executive Summary

The return-to-work process can be a stressful time for an injured worker. The struggle to heal, and to find new ways to perform everyday activities, combined with the financial and emotional pressure of being off work, make it a trying time. The WHSCC's Goal Three speaks directly to alleviating those pressures by accelerating the injured worker's return to the work force in a safe and timely way.

"[Our] Division is responsible for meeting the target associated with Goal Three, and we do it using a three-pronged approach – working with employers, injured workers and the province's health care community."

R. Brian Connell, Vice-President of the Compensation and Rehabilitation Services (CARS) Division

"The WHSCC's Compensation and Rehabilitation Services Division is responsible for meeting the target associated with Goal Three, and we do it using a three-pronged approach – working with employers, injured workers and the province's health care community," says Brian Connell, Vice-President of the Compensation and Rehabilitation Services (CARS) Division.

The Division works with health care providers and employers to ensure a smooth return-to-work process. Getting injured workers back to work in as short a time as possible requires:

- appropriate, timely medical treatment;
- appropriate occupational rehabilitation services, if necessary;

- education to protect them from aggravating their injury in the future;
- effective case management, which measures progress at regular intervals;
- an innovative yet cost-effective approach to rehabilitation; and
- a tailored approach to getting back to work, which can include training, counselling, and other methods.

CARS Division Services Related to Goal Three:

The Compensation and Rehabilitation Services Division works towards achieving a safe, timely return to work through the provision of innovative rehabilitation programs and the maintenance of a strong relationship with the province's health care community. These services, outlined in further detail below, have a direct effect on Goal Three.

Health Care Community Liaison

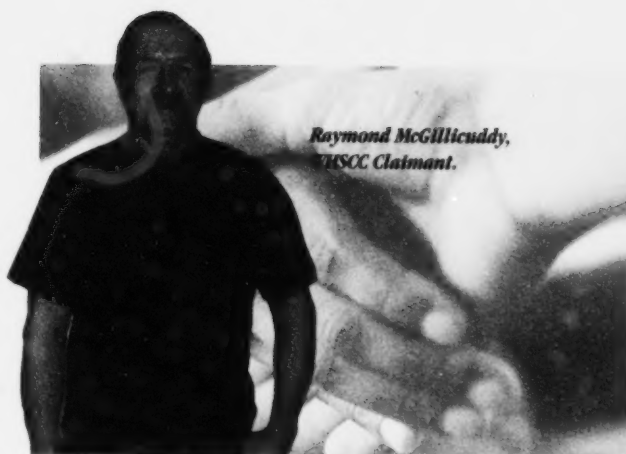
The Division works with treating physicians to gather progress report information for each injured worker, provide lists of pre-approved health care service providers and prescription drugs, and establish guidelines for disability durations and expected healing times. The services of the Workers' Rehabilitation Centre (WRC) are also made available to aid in the recovery process.

Benefits

Once the WHSCC approves a claim, the injured worker may be eligible for a variety of benefits, including wage loss replacement, medical costs, case management services, rehabilitation services, training, and others.

Case Management

Any claim expected to last more than 6 weeks, or those related to serious injuries, are assigned case management services. In these cases, a case manager and the case management team's internal medical advisor will work with the treating physician to discuss treatment recommendations, payment approvals, and progress reports.



*Raymond McGillicuddy,
WHSCC Claimant.*

In October 2001, Raymond McGillicuddy was injured while working for BPB Westroc in McAdam, New Brunswick.

He injured his back while lowering a 150-pound shaft from chest-height to the floor – something he needed to do several times per shift.

"The next afternoon I went to the doctor, who treated me with muscle relaxers and pain killers," says McGillicuddy. "I could hardly move for two months."

As part of his WHSCC claim, McGillicuddy was enrolled in the Work Conditioning Program in May 2002, at the Kingswood Clinic in Fredericton. There he joined a group of twelve other claimants, many of whom worked in the homecare or foodservice industries. He was expected at the clinic four hours per day for the duration of the eight-week program.

[WHSCC stakeholder profile]

"It was very physically demanding," McGillicuddy says. "I couldn't do all the activities the physiotherapist wanted me to do."

He describes the program as a "day's work."

"After the first week, I was really sore," he says. "But pretty quickly my muscles built up to it."

At the end of the eight weeks, McGillicuddy was able to return to light duties at work.

When asked if the Work Conditioning Program returned him to the workforce faster than he'd expected, McGillicuddy has this to say: "I would have been off work for much longer if it weren't for the program – I was in a lot of pain, and I didn't know how much effort I could put into my recovery until I had someone there to guide me."

Today McGillicuddy is still working for BPB Westroc, although he has changed positions since his return to work. He describes his employer as "very supportive" of his recovery process.



Donald Bernard,
WHSCC Rehabilitation Specialist.

Rehabilitation Specialist Donald Bernard spends his days guiding claimants through the return-to-work process.

"I get involved when an injured worker's medical treatment is nearing an end," he explains. "And it has been determined that they can't return to work with their pre-accident employer."

From there – Bernard says – it's all about the art of the possible.

"I meet with the claimant and we run through several aptitude tests, and discuss their work history, education level, and even their hobbies," says Bernard. "When you're suddenly left without a job, deciding what to do for a living can be overwhelming. We start the process by narrowing down the list of options."

[WHSCC employee profile]

Next, the claimant works with their rehabilitation specialist to select a route to re-employment. The WHSCC offers a variety of return-to-work strategies to help get them there, including retraining and GED equivalency programs, employment search assistance and training-on-the-job initiatives.

"It takes about twelve weeks to draw up a return-to-work plan that fits the claimant's capabilities," says Bernard. "It's critical that the claimant is involved in creating the plan, and committed to seeing it through. I'm there to help, but if they're working hard at it, it makes a big difference."

Bernard says many claimants find the return-to-work process gives them an unexpected benefit: improved self-esteem and confidence.

"I often hear claimants who are enrolled in retraining programs say things like: 'when I was a kid, I hated school, but now at 40 years old, I'm getting A's, and I can't believe it.'" Bernard says with a smile. "When a claimant has a goal in mind, it makes all the difference."

Occupational Rehabilitation

The Workers' Rehabilitation Centre (WRC) provides comprehensive multidisciplinary occupational rehabilitation services to assist the injured worker in a safe return to work.

Vocational Rehabilitation Services

Injured workers that are job-ready can benefit from the Division's Vocational Rehabilitation Services, including job search assistance, training-on-the-job, formal education programs, and more.

2002 Initiatives:

The following list of 2002 initiatives complement the day-to-day work of the Division in its efforts to achieve Goal Three.

- The Division recognized the need to develop standards around Work Capacity Evaluations. Following the development of the standard, the Commission issued a request for proposals to establish a Work Capacity Evaluation Network.
- In 2002, standards for work hardening were also developed.
- The Work Conditioning pilot program was converted into a general approach for managing all injuries through Continuum of Care protocols.
- In 2002, the new Form 8 ~ *First Physician's Report of Accident or Occupational Disease*, was forwarded to all physicians in the province.
- Physiotherapy services at WRC were resurveyed by the Canadian Physiotherapy Association and received the maximum award, a three-year accreditation.
- The WRC's amputee team services were enhanced to include the use of biofeedback for myoelectric training. The WRC summarized this work in a case review article titled "Biofeedback: An Enhancement of Amputee Rehabilitation." The article was submitted to *Alignment*, the magazine of the Canadian Association of Prosthetists and Orthotists, for publication in 2003.

Goal Four

GOAL FOUR

"WE WILL HOLD THE ASSESSMENT RATES TO EMPLOYERS AT THE LOWEST LEVEL POSSIBLE, CONSISTENT WITH THE BEST POSSIBLE BENEFITS TO CLIENTS."

TARGET FOR 2002:

At a minimum we will maintain a fully funded liability.

2002 RESULTS SUMMARY:

The provisional 2002 average assessment rate rose by \$0.32 per \$100 of assessable payroll over last year's actual value. As well, the Commission's funded position dropped to represent a 94.3% funded liability.

DETAILED RESULTS:

The following charts and tables displaying the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Four are available in the Goal Four Statistics

section of this report:

- Payrolls by Sector
- Investment Returns by Asset Class for the Year Ended December 31, 2002
- Performance Objectives
- Funding History – Dollar Amounts (in Millions) and Percentage Funded
- New Brunswick Actual Average Assessment Rates
- Canada – Average Assessment Rates
- Third Party Actions

CONTRIBUTING DIVISION / DEPARTMENT:

Corporate Services Division
General Counsel's Office

Executive Summary

Keeping employers' assessment rates as low as possible, while maintaining the best possible benefits for injured workers, is a significant challenge. Goal Four demands the Board of Directors strike and maintain a balance between these competing requirements. The Commission's ability to do this over the long term is critical to its success, and will serve as a firm indication that Canada's historic principles of compensation are safeguarded for the benefit of all New Brunswickers.

"The WHSCC's Corporate Services Division is responsible for implementing, from an assessment perspective, the balance outlined by Goal Four, in order to maintain the long-term viability of the Commission."

Peter Murphy, Vice-President of the Corporate Services Division

"The WHSCC's Corporate Services Division is responsible for implementing, from an assessment perspective, the balance outlined by Goal Four, in order to maintain the long-term viability of the Commission. We do it using sophisticated financial and actuarial projections, and a disciplined investment philosophy," says Peter Murphy, Vice-President of the Corporate Services Division.

The Corporate Services Division works towards achieving Goal Four through careful investment, proactive strategy development, and streamlined management of the assessment process. The Division:

- provides the Board of Directors with recommendations related to rate setting on an annual basis;
- manages the industry classification and Experience Rating System for employers;
- collects assessed premiums, and manages the Monthly Assessment on Actual Payroll (MAAP) program;
- educates employers about the premiums they pay and how they are calculated; and
- conducts in-depth stakeholder consultations.

Goal Four

GOAL FOUR

TARGET FOR 2002:

At a minimum we will maintain a fully funded liability.

2002 RESULTS SUMMARY:

The provisional 2002 average assessment rate rose by \$0.32 per \$100 of assessable payroll over last year's actual value. As well, the Commission's funded position dropped to represent a 94.3% funded liability.

DETAILED RESULTS:

The following charts and tables displaying the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Four are available in the Goal Four Statistics

section of this report:

- Payrolls by Sector
- Investment Returns by Asset Class for the Year Ended December 31, 2002
- Performance Objectives
- Funding History – Dollar Amounts (in Millions) and Percentage Funded
- New Brunswick Actual Average Assessment Rates
- Canada – Average Assessment Rates
- Third Party Actions

CONTRIBUTING DIVISION / DEPARTMENT:

Corporate Services Division
General Counsel's Office

Executive Summary

Keeping employers' assessment rates as low as possible, while maintaining the best possible benefits for injured workers, is a significant challenge. Goal Four demands the Board of Directors strike and maintain a balance between these competing requirements. The Commission's ability to do this over the long term is critical to its success, and will serve as a firm indication that Canada's historic principles of compensation are safeguarded for the benefit of all New Brunswickers.

"The WHSQC's Corporate Services Division is responsible for implementing, from an assessment perspective, the balance outlined by Goal Four, in order to maintain the long-term viability of the Commission. We do it using sophisticated financial and actuarial projections, and a disciplined investment philosophy," says Peter Murphy, Vice-President of the Corporate Services Division.

The Corporate Services Division works towards achieving Goal Four through careful investment, proactive strategy development, and streamlined management of the assessment process. The Division:

- provides the Board of Directors with recommendations related to rate setting on an annual basis;
- manages the industry classification and Experience Rating System for employers;
- collects assessed premiums, and manages the Monthly Assessment on Actual Payroll (MAAP) program;
- educates employers about the premiums they pay and how they are calculated; and
- conducts in-depth stakeholder consultations.

[goal four]



*Mike Lee, Moosehead's
Vice-President of
Human Resources,
and Kevin Hooper,
Moosehead's
Manager of
Industrial
Relations.*

"We're a West Side landmark," says Mike Lee, Vice-President of Human Resources for Moosehead.

The 137-year-old company has called the West Side of Saint John home for more than 80 years.

"We do everything from the art of brewing to the science of packaging and retailing right here," says Lee. "And an important part of all those processes is accident prevention."

Moosehead has recently renewed its commitment to accident prevention and wellness for its 300 employees.

"We have a vibrant Joint Health and Safety Committee with both union and company representatives, and buy-in on both sides," Lee explains. "We have also stepped up our investment in training and accident prevention programs, and now have a full-time staff member responsible for safety coordination and wellness initiatives."

[WHSCC stakeholder profile]

As a result of these efforts, the company has seen an impressive drop in the number of workplace accidents.

"Our accident frequency rate is now one-third of the provincial rate, and less than half of the rate assigned to the brewery industry in Canada as a whole," says Lee.

That translates into a significant drop in their WHSCC premiums.

"There are so many costs related to an accident at work – the premium we pay to the WHSCC is just one of them," explains Lee. "We see accident prevention as the part of the equation we can do something about."

As a result, the WHSCC is an integral part of Moosehead's accident prevention efforts.

"I don't think the Commission offers a service to employers that we haven't made use of," says Lee. "We see it as a successful partnership that we look forward to building upon in the future."

Maintaining a balance between assessment rates and benefit levels requires:

- a knowledgeable and disciplined approach to investing for the future;
- a balanced commitment to setting competitive assessment rates and fair benefit levels;
- proactive strategy and policy development; and
- a close relationship with the Board of Directors.

Corporate Services Division Services Related to Goal Four:

The Corporate Services Division provides employers with the following services related to achieving Goal Four – balanced and efficiently managed to ensure client satisfaction.

Assessment Services

The Assessment Services Department is responsible for liaison with New Brunswick's more than 13,000 employers. They manage the assessment process, and find ways to reward positive claims histories in a fair and balanced manner.

Treasury Department

The Treasury Department takes the premiums paid by employers and invests them over the long term, creating a fund from which benefits to injured workers are paid. Managing this fund, and finding ways to create a stable, reliable revenue stream through variable markets, is part of their challenge.

Planning and Policy

The Planning and Policy Department is responsible for proposing strategies relating to the future requirements of our stakeholder groups. They coordinate the creation of the Commission's quarterly reports, and conduct regular stakeholder consultations, often resulting in recommended changes to the legislation and regulations under which the WHSCC operates.

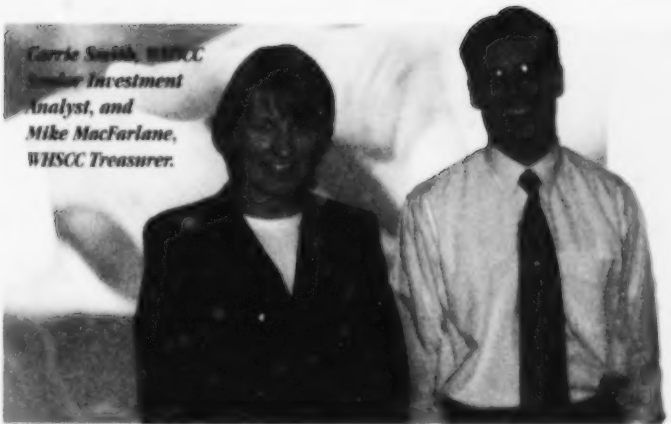
General Counsel's Office Services Related to Goal Four:

The General Counsel's Office supervises the third party action recoveries resulting from certain workplace accidents. As well, the Office's fraud and abuse investigations result in detection of unpaid employer assessments and termination of non-entitled worker benefits.

2002 Initiatives:

The following list of 2002 initiatives complement the day-to-day work of the Division / Department in its efforts to achieve Goal Four.

- The Corporate Services Division continued roll-out and marketing of the MAAP program, with 170 new businesses signing on in 2002.
- Employer services representatives from the Assessment Services Department conducted 1,800 on-site visits in 2002 to perform audit and classification reviews, and discuss Commission issues with employers.
- The total recovered from third party actions supervised by the General Counsel's Office for the year 2002 was \$1,135,427. Legal fees paid to recover this amount were \$106,745. In addition to compensation benefits, injured workers received \$642,547 from the monies recovered by the Commission from the at-fault party. Employers received cost relief attributable to \$492,880, representing approximately \$0.01 on the average assessment rate.



*Carrie Smith, WHSCC
Senior Investment
Analyst, and
Mike MacFarlane,
WHSCC Treasurer.*

Goal Four describes the kind of balance the WHSCC needs to achieve.

On the one hand, Goal Four requires the lowest possible assessment rates, while on the other, it demands the best possible benefits for clients. These two concepts are linked together – but they are also “intertwined” with the returns earned by the Commission’s investment fund, Mike MacFarlane, WHSCC Treasurer, explains.

Each year, the Assessment Services Department collects premiums from employers, which are designed to pay all current and future benefits for claims accepted in that year.

[WHSCC employee profile]

“Some payments take place right away, and others will take place at various points in the future,” says MacFarlane. “Money that is not required immediately is put into an investment fund.”

The fund is managed in accordance with the policies and directives set out by the Board of Directors and senior management.

“The Board sets the policy on how to invest assessments so they provide an acceptable level of return at an acceptable level of risk,” MacFarlane says.

The investment strategy that the Board chooses can affect assessment rates or benefit levels, depending on how they wish to allocate the income and gains or losses from the investment portfolio.

“It’s my job to implement the strategy that the Board sets out in policy,” MacFarlane says. “To do that, professional investment managers are hired, given a specific amount of money to invest, and a mandate for the investment,” he says.

The managers and the portfolio in general are monitored to ensure that the funds are being managed in accordance with WHSCC policies and directives. A sub-committee of the Board periodically reviews the investment policies to ensure the documented strategy is consistent with the Board’s goals with respect to assessment rates and benefits.

Goal Five

GOAL FIVE

TARGET FOR 2002:

Employee satisfaction surveys will produce a consistently high rating.

2002 RESULTS SUMMARY:

Employee satisfaction survey results indicate 92% of our employees find the WHSOC a "good place to work."

DETAILED RESULTS:

The following charts and table displaying the detailed results

of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Five are available in the Goal Five Statistics section of this report:

- Accepted Claims for Commission Staff
- Absenteeism (Days per Person)
- Staff Turnover
- Employment Milestones and Retirements

CONTRIBUTING DEPARTMENT:

Human Resources Department

Executive Summary

The WHSOC places special emphasis on Goal Five, knowing that employee satisfaction levels have a direct impact on the Commission's ability to achieve all of its goals. Providing a good place to work gives WHSOC employees the support they require to meet and exceed our aggressive targets.

"The Commission has always viewed its human resources as the foundation on which we build our business," says Heather Cossaboom, Director of Human Resources. "Goal Five demands that we not only consider the physical environment, but all other aspects of the employee's psychological, social and emotional environment."

The Human Resources Department works with staff to develop and maintain a work environment that is supportive and safe. The Department:

- provides training and education opportunities for staff members;
- gives employees advancement opportunities through internal job postings;
- supports all labour and compensation areas;
- supports and maintains, in the most effective and efficient manner, the human resource needs of the Commission;
- monitors the Commission's health and safety record;
- regularly monitors employees' physical day-to-day environment, and supports employees' efforts to improve their personal wellness; and
- recognizes retirees and employees with long-service records at an annual recognition event.

The Commission's 2002 efforts to achieve Goal Five are available in the Goal Five Statistics section of this report.

Goal Five

GOAL FIVE

"OUR EMPLOYEES WILL CONSIDER THE COMMISSION A GOOD PLACE TO WORK."

TARGET FOR 2002:

Employee satisfaction surveys will produce a consistently high rating.

2002 RESULTS SUMMARY:

Employee satisfaction survey results indicate 92% of our employees find the WHSCC a "good place to work."

DETAILED RESULTS:

The following charts and table displaying the detailed results

of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Five are available in the Goal Five Statistics section of this report:

- Accepted Claims for Commission Staff
- Absenteeism (Days per Person)
- Staff Turnover
- Employment Milestones and Retirements

CONTRIBUTING DEPARTMENT:

Human Resources Department

2002 highlights

Executive Summary

The WHSCC places special emphasis on Goal Five, knowing that employee satisfaction levels have a direct impact on the Commission's ability to achieve all of its goals. Providing a good place to work gives WHSCC employees the support they require to meet and exceed our aggressive targets.

"The Commission has always viewed its human resources as the foundation on which we build our business," says Heather Cossaboom, Director of Human Resources. "Goal Five demands that we not only consider the physical environment, but all other aspects of the employee's psychological, social and emotional environment."

The Human Resources Department works with staff to develop and maintain a work environment that is supportive and safe. The Department:

- provides training and education opportunities for staff members;
- gives employees advancement opportunities through internal job postings;
- supports all labour and compensation areas;
- supports and maintains, in the most effective and efficient manner, the human resource needs of the Commission;
- monitors the Commission's health and safety record;
- regularly monitors employees' physical day-to-day environment, and supports employees' efforts to improve their personal wellness; and
- recognizes retirees and employees with long-service records at an annual recognition event.

"The Commission has always viewed its human resources as the foundation on which we build our business."

Heather Cossaboom, Director of Human Resources

Achieving a high level of employee satisfaction requires:

- the development and maintenance of consistent, equitable human resources policies;
- an holistic approach to an employee's well-being;
- a healthy and safe work environment; and
- an open-door policy, when it comes to answering questions, ensuring compliance, and providing guidance.

Human Resources Department Services Related to Goal Five:

The Commission supports the basic principles of equity, opportunity, recognition, compensation and development; the spirit of equal opportunity and human rights; and the intent of the *Public Service Labour Relations Act* and the *Occupational Health and Safety Act*. The above-noted principles and legislation are the foundation the Human Resources Department builds upon to achieve employee satisfaction. The services outlined in further detail below have a direct effect on Goal Five.

Health and Safety

The Department is responsible for creating and executing the WHSCC's Health and Safety programs with the goal of reducing accidents and occupational disease Commission-wide.

Employee Assistance Program (EAP)

On behalf of the Commission, the Human Resources Department subscribes to an EAP offered through an external service provider. This program gives staff access to a wide array of confidential support and counselling services.



Malcolm Burns, WHSCC
Database Administrator /
Analyst.

Malcolm Burns, a Database Administrator / Analyst in the WHSCC's Information Technology Department, was a little skeptical when he first learned he was a diabetic.

He had just passed his five-year anniversary with the Commission when he participated in a blood pressure, blood glucose, and cholesterol testing program, which was part of the Human Resources Department's 2002 Wellness initiatives.

"I thought I'd participate in the program to get a quick check-up," Burns says. "It was pretty convenient."

The on-site nurse pricked his finger, and then tested a drop of Burns' blood. The results of a blood glucose analysis were clear: he had diabetes.

"I felt fine," he says. "I had none of the classic symptoms."

[WHSCC stakeholder profile]

At the nurse's suggestion, he made an appointment with his family physician.

"My doctor confirmed the diagnosis," Burns says. "I have type-2 diabetes, which means my body produces insulin, but does not use it properly."

Burns was immediately put on medication to manage his diabetes.

"If I had gone undiagnosed, there could have been some serious health implications for me," he says. "My liver, kidneys, and blood vessels could have been damaged."

Burns says he's grateful the Commission has a Wellness Program, and is thankful that he participated in the check-up.

He's got this to say to WHSCC employees: "Even if you think you are healthy, you should take advantage of our Wellness Program. You don't have to get in your car and drive to the doctor's office and then wait for an hour – you can have a quick check-up right here. It takes just minutes to participate in something that can diagnose illnesses before any serious or long-term damage has occurred."



*Rose-Anne Comeau,
WHSCC Staffing Manager,
and Dana Brown,
WHSCC Labour
Relations and
Compensation
Manager*

Heather Cossaboom, the WHSCC's Director of Human Resources, heaves a large red binder onto the table. It is at least two inches thick.

"Our orientation process used to consist of this book," she says. "Which was a lot for a new employee to digest."

In October 2002, the Human Resources Department launched a new Orientation Program to eliminate the need for all that reading.

"The new program is more about personal contact," Cossaboom says. "We give staff the information they need right away, and show them where to find the information they might need in the future."

The program is a one and a half day session, starting on the second Thursday of each month, that includes a personal introduction from each member of the WHSCC's Executive Committee and an Appeals Tribunal representative, a tour of the Saint John office and the Workers' Rehabilitation Centre in Grand Bay-Westfield, and a detailed overview of the Commission's health and safety initiatives.

[WHSCC employee profile]

"I've had staff members tell me the new Orientation Program makes them feel important and valued, because the Commission's senior executives take time from their day to meet them, and explain what they do in a comfortable, accessible way," Cossaboom says.

The Human Resources Department is responsible for coordinating the event for new employees, staff members who have recently changed positions, and casual workers who haven't received an orientation within the last three years.

Cossaboom, along with Dana Brown and Rose-Anne Comeau, present the Human Resources-related sections of the program, and collect feedback from participants through the Orientation Checklist.

"The new program gives staff members useful information and provides valuable resources to assist them in knowing where to direct their questions," says Rose-Anne Comeau, Staffing Manager. "It's also a great way to help them understand where they fit in the Commission as a whole."

Other Departmental services having an impact on Goal Five are:

- Internal Job Postings
- Wellness Program
- Awards and Recognition Banquet

2002 Initiatives:

The following list of 2002 initiatives complement the day-to-day work of the Department in its efforts to achieve Goal Five.

- A total of \$810,705 was budgeted in 2002 for educational development and enhancement of staff. These initiatives were supported through the Staffing Directive and the Performance Review Process.
- A revised Performance Review Process was initiated in 2002 and over 90% of our staff received a Performance Review with their supervisor.
- The 2002 Wellness Program was created to develop an awareness of and support for four wellness fundamentals. These include: physical, nutritional, and psychological states, as well as basic health.
- Early in 2002, a review and analysis of 2001 accidents was completed and demonstrated that repetitive strain injuries remained the most prevalent type of injury at the Commission.
- To maintain a high standard of health and safety, in 2002 the implementation of a health and safety plan based on the Commission's 5*22 platform commenced.

Goal One Statistics

GOAL ONE STATISTICS

The following tables and charts display the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal One.

Prevention / Occupational Health and Safety Statistics

General Health and Safety	2002	2001
Workplace inspections	5,799	6,470
Orders written	3,950	4,548
Stop-work orders	102	133
Accident investigations	159	147
Fatalities investigated	7	7
Court cases	7	14
• Charges laid against an employer	7	—
• Charges laid against an employee	0	—
Awareness education / Training	183	128
Consultation	1,513	1,676

Occupational Hygiene

Workplace inspections	144	275
Orders written	127	213
Stop-work orders	39	9
Awareness education / Training	8	10
Consultation	65	132
Evaluation and analysis	119	155
Tests	39	57

Education

Awareness education / Training	430	434
Consultation	326	817

Ergonomics

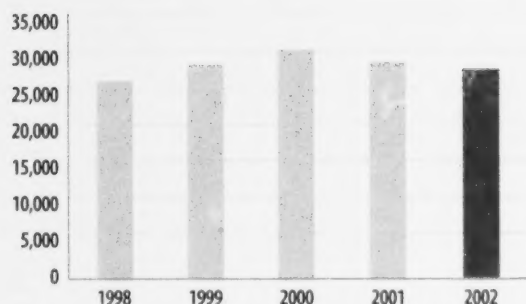
Awareness education / Training	44	16
Consultation	101	45
Evaluation and analysis	78	53

Health and Safety Consultants

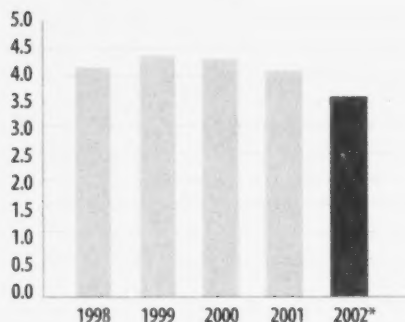
Awareness education / Training	37	36
Consultation	493	584
Evaluation and analysis	434	233

Note: Certain figures have been restated from previous publications to reflect more up-to-date information.

WHSCC Reported Accidents (Number of Reported Claims)



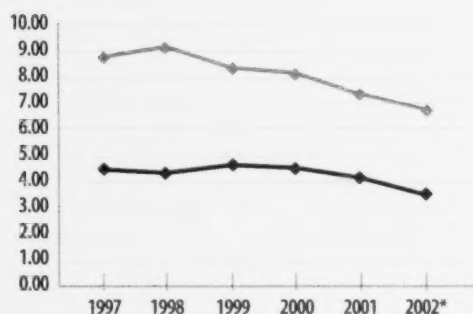
Provincial Accident Frequency Rate (Rate per 100 FTEs)



*Projected

The accident frequency rate is calculated by dividing the number of claims by the number of full-time employees in a given year. A full-time employee or full-time equivalent (FTE) is defined as an employee who works the equivalent of 35 hours per week for 50 weeks of the year.

WHSCC Focus Industries Accident Frequency Rate



— Focus Industries — All Industries

*Projected

Arbitrations – Occupational Health and Safety Act

	2002	2001
Number of arbitrations	24	8
Arbitrations allowed	1	1
Arbitrations dismissed	4	3
Arbitrations resolved	2	1
Arbitrations withdrawn	4	1

Prosecutions – Occupational Health and Safety Act

	2002	2001
Number of charges	22	44
Number of employers charged*	10	18
Number of workers charged	—	2
Number of convictions	9	19
Number of charges dismissed	2**	—
Number of charges withdrawn	6	19
Number of charges outstanding	5	6
Value of fines	\$35,120	\$51,225

*In some cases, more than one charge has been laid.

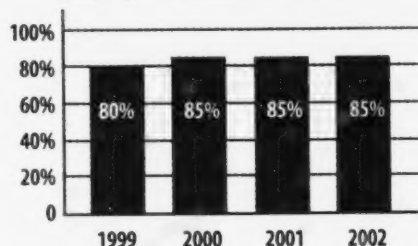
**Appeal filed late 2002

Goal Two Statistics

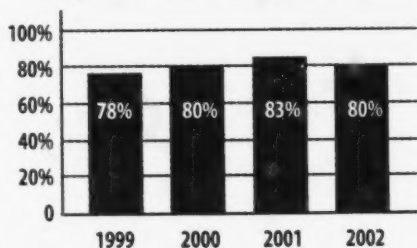
GOAL TWO STATISTICS

The following charts display the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Two.

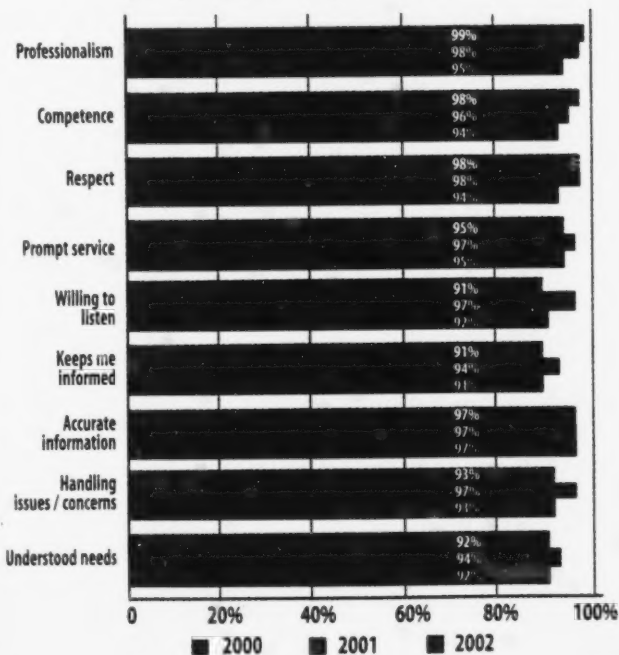
Employer Satisfaction Index



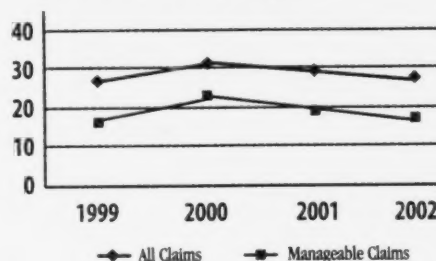
Injured Worker Satisfaction Index



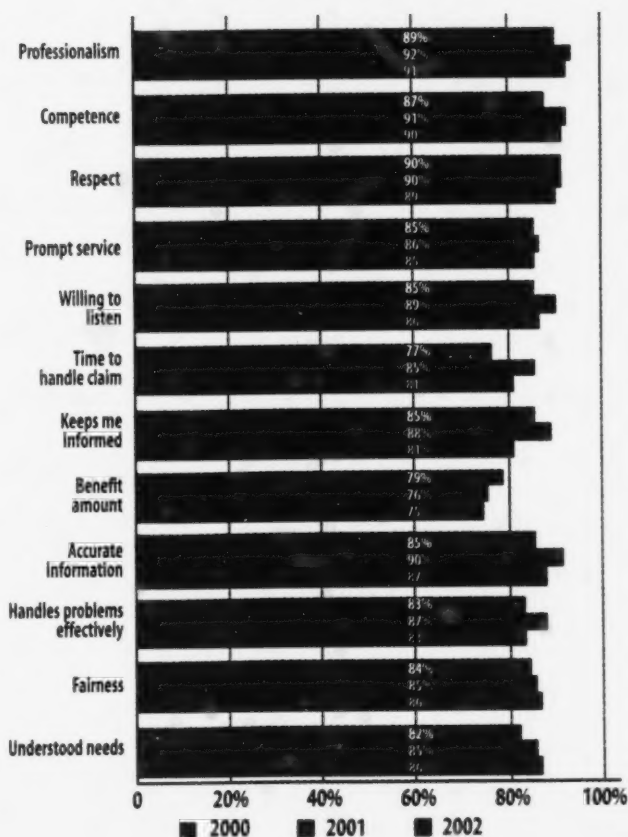
Employers' Satisfaction (completely / mostly satisfied)



Average Number of Workdays from Accident to First Cheque



Injured Workers' Satisfaction (completely / mostly satisfied)

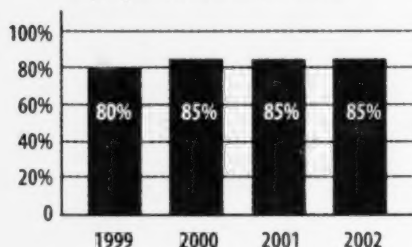


Goal Two Statistics

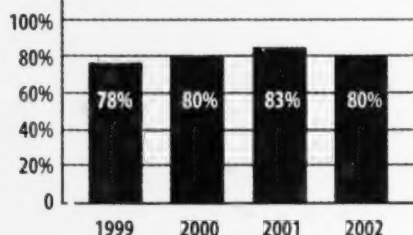
GOAL TWO STATISTICS

The following charts display the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Two.

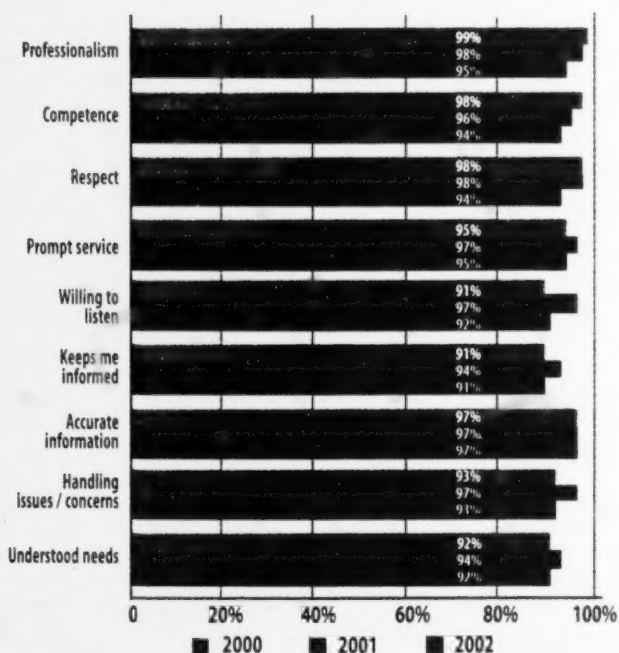
Employer Satisfaction Index



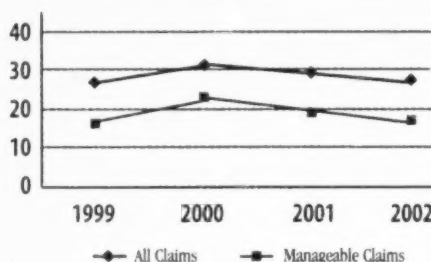
Injured Worker Satisfaction Index



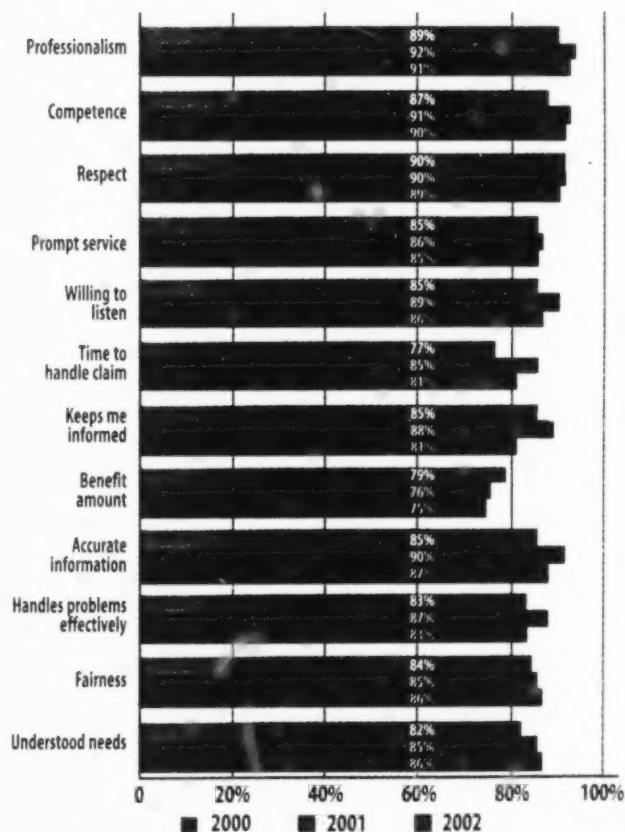
Employers' Satisfaction (completely / mostly satisfied)



Average Number of Workdays from Accident to First Cheque



Injured Workers' Satisfaction (completely / mostly satisfied)



Goal Three Statistics

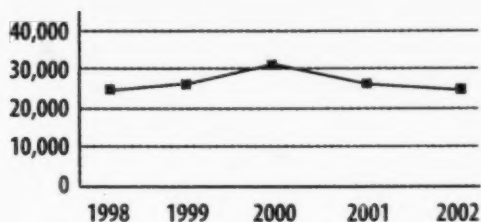
GOAL THREE STATISTICS

The following tables and charts display the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Three.

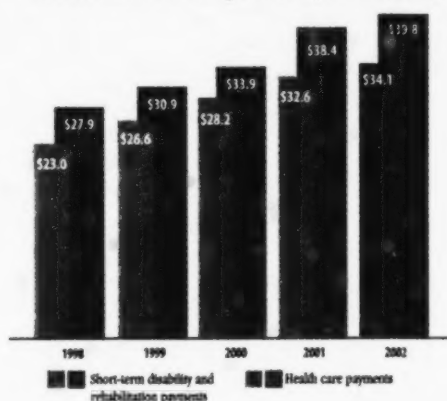
Summary of Benefits – 2002

Maximum Annual Compensable Earnings	Maximum Weekly Earnings	Percentage Rate for Determining Benefits	Maximum Weekly Benefits	Effective Date
\$47,600	\$915.38	85% of net 85% of net	\$532.96* \$561.31**	January 1, 2002 January 1, 2002
* No dependents				
** Dependent spouse				

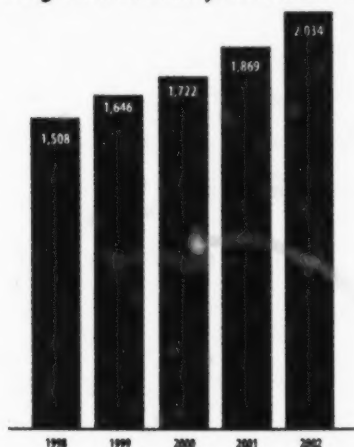
Claims Created



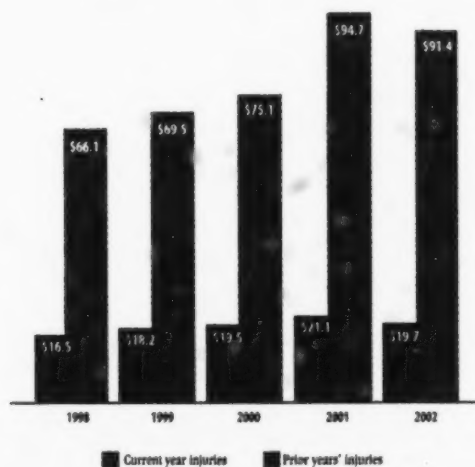
Short-term Disability and Rehabilitation, and Health Care Payments (in Millions)



Number of Injured Workers Receiving Long-term Disability Benefits at December 31

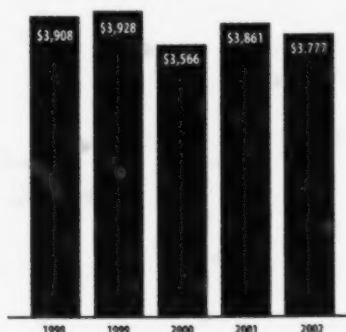


Benefits Payments (in Millions)

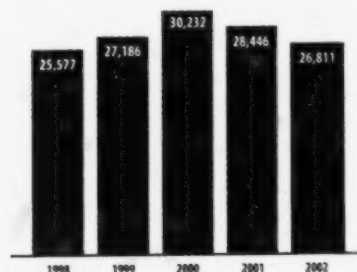


[goal three statistics]

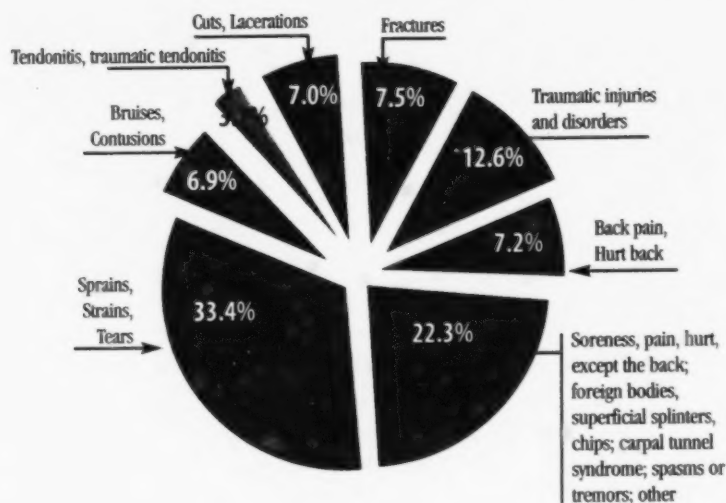
Average Payment per Claim



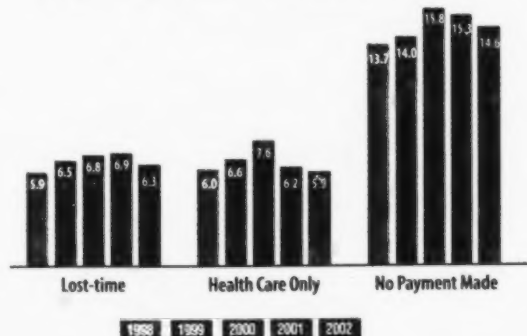
Number of Claims Adjudicated



Nature of Injury



Number of Claims Adjudicated by Type



Return to Work Injured Workers with Lost-time Claims

% returning within	1999	2000	2001	2002
20 days	60%	59%	60%	63.5%*
60 days	77%	76%	76%	77 %*
260 days	94%	93%*	93%	93.5%**

*Data is calculated to the end of second quarter 2002

**Data is calculated to the end of second quarter 2001

Goal Three Statistics

GOAL THREE STATISTICS

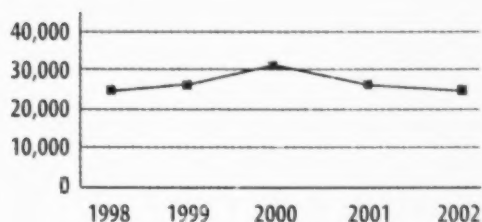
The following tables and charts display the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Three.

Summary of Benefits – 2002

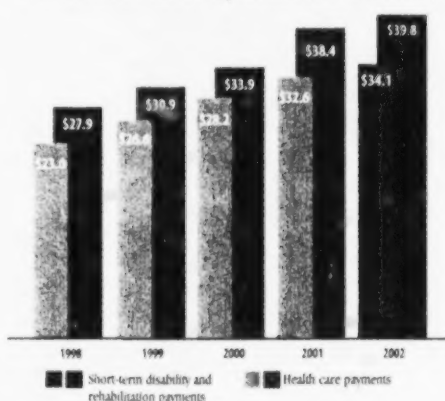
Maximum Annual Compensable Earnings	Maximum Weekly Earnings	Percentage Rate for Determining Benefits	Maximum Weekly Benefits	Effective Date
\$47,600	\$915.38	85% of net	\$532.96*	January 1, 2002
		85% of net	\$561.31**	January 1, 2002

* No dependents
** Dependent spouse

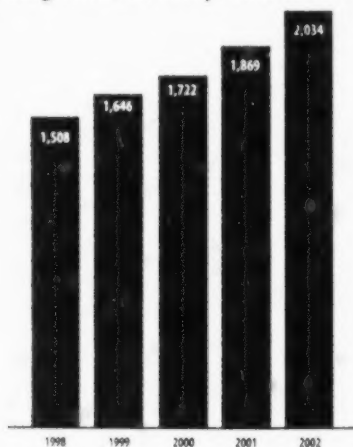
Claims Created



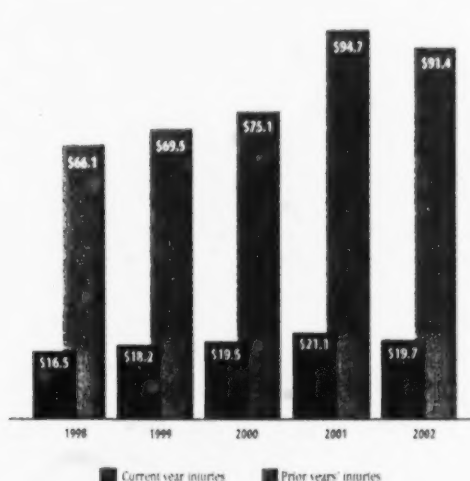
Short-term Disability and Rehabilitation, and Health Care Payments (in Millions)



Number of Injured Workers Receiving Long-term Disability Benefits at December 31

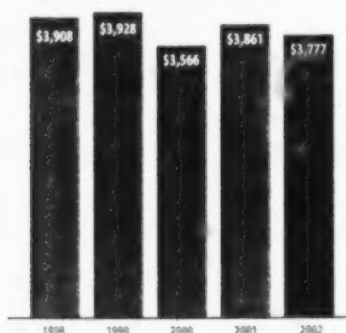


Benefits Payments (in Millions)

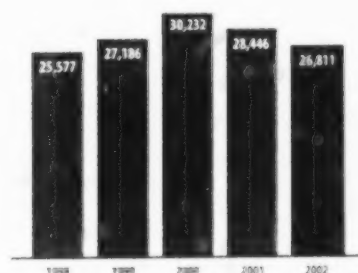


[goal three statistics]

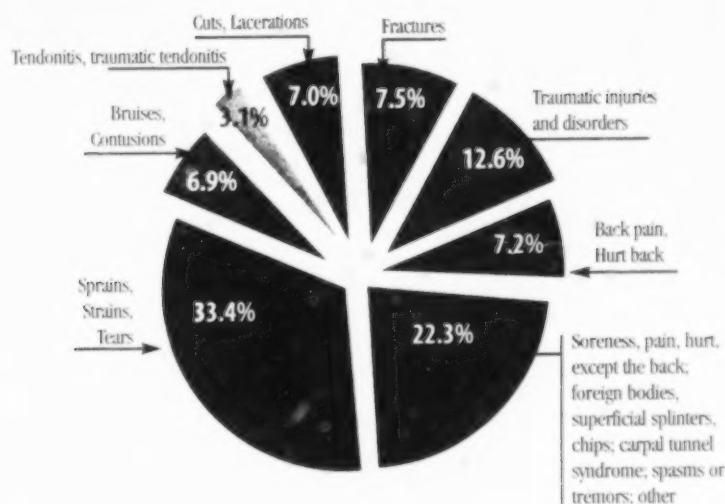
Average Payment per Claim



Number of Claims Adjudicated



Nature of Injury



Number of Claims Adjudicated by Type



Return to Work Injured Workers with Lost-time Claims

% returning within	1999	2000	2001	2002
20 days	60%	59%	60%	63.5%*
60 days	77%	76%	76%	77 %*
260 days	94%	93%*	93%	93.5%**

*Data is calculated to the end of second quarter 2002

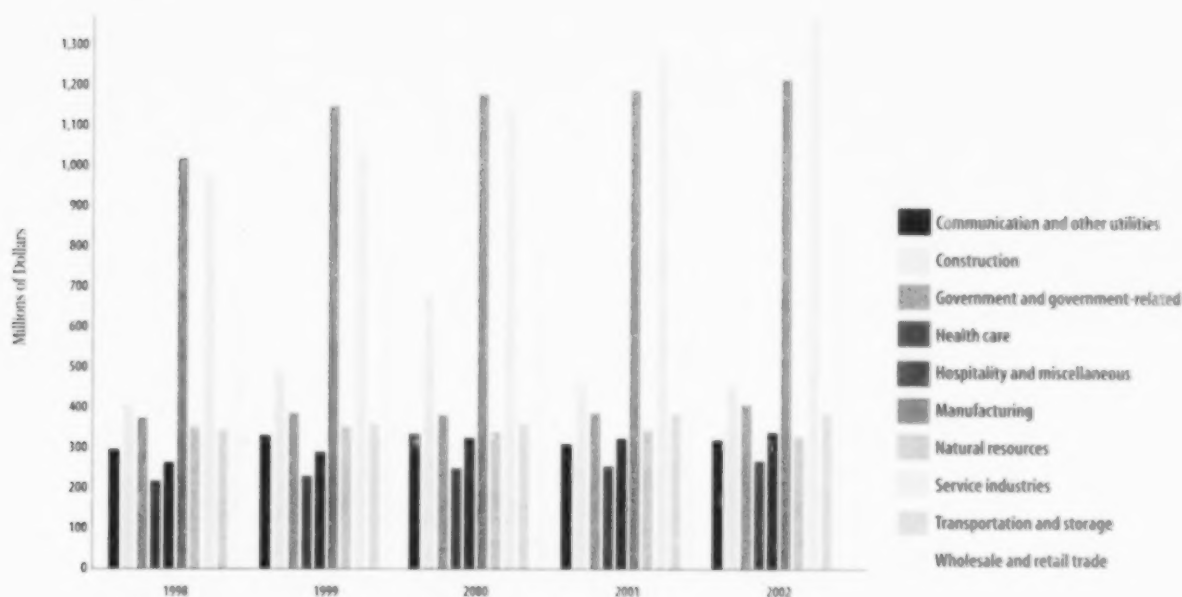
**Data is calculated to the end of second quarter 2001

Goal Four Statistics

GOAL FOUR STATISTICS

The following charts and tables display the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Four.

Payrolls by Sector

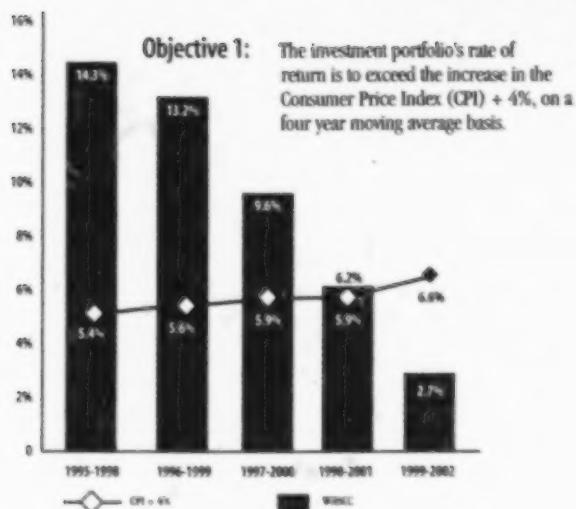


Investment Returns by Asset Class for the Year Ended December 31, 2002

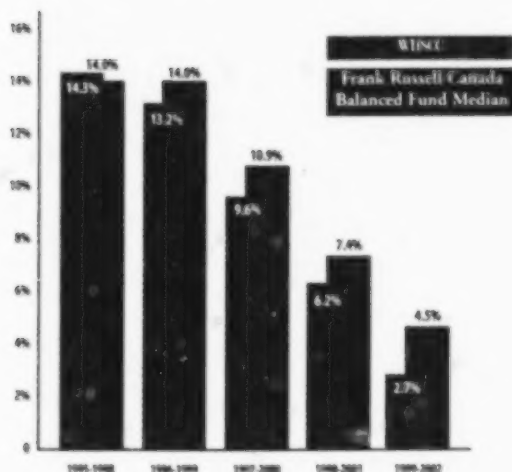
	WHSCC	Median*	Quartile Ranking
Canadian Bonds	8.7%	8.9%	3rd
Canadian Equities	-9.9%	-10.3%	2nd
U.S. Equities	-18.5%	-22.9%	1st
EAFE Equities	-13.3%	-16.1%	2nd
Emerging Market Equities	-3.6%	-4.8%	2nd

* The median return refers to the Frank Russell Median for all asset classes except Emerging Market Equities which refers to the SEI Median.

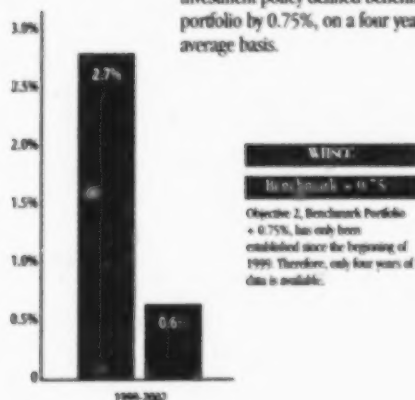
Performance Objectives



Objective 3: The investment portfolio's rate of return is to exceed the median fund return of a recognized universe (Frank Russell Canada Balanced Fund Median), on a four year moving average basis.

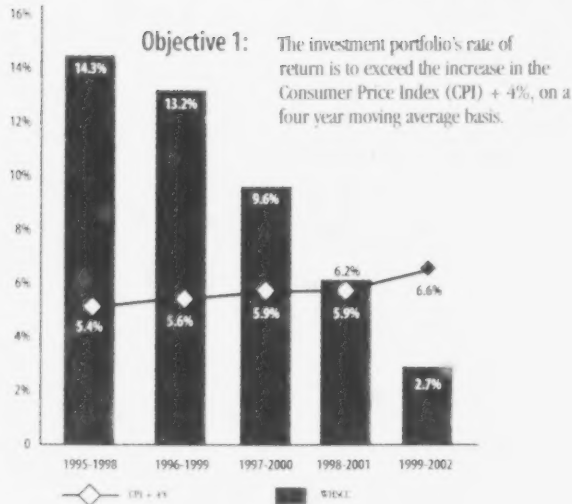


Objective 2: The investment portfolio's rate of return is to exceed the return generated by the investment policy defined benchmark portfolio by 0.75%, on a four year moving average basis.

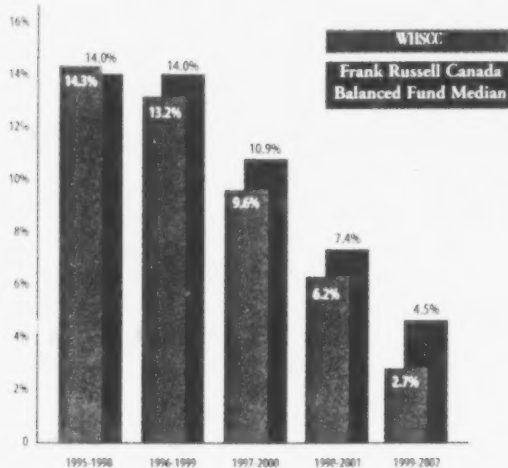


NOTE: The WISOC Audited Financial Statements are published in the WISOC's 2002 Annual Report to the Legislative Assembly of New Brunswick - available online at www.wisoc.nb.ca. Printed versions are available by calling 506 633-5660 or 1 800 222-9775.

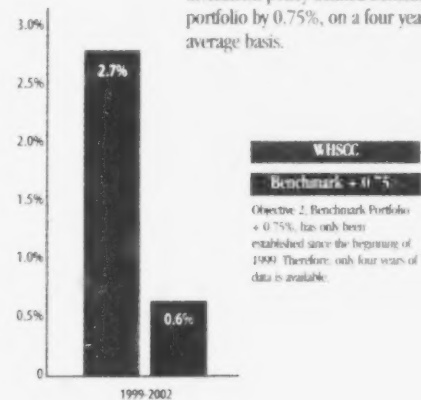
Performance Objectives



Objective 3: The investment portfolio's rate of return is to exceed the median fund return of a recognized universe (Frank Russell Canada Balanced Fund Median), on a four year moving average basis.

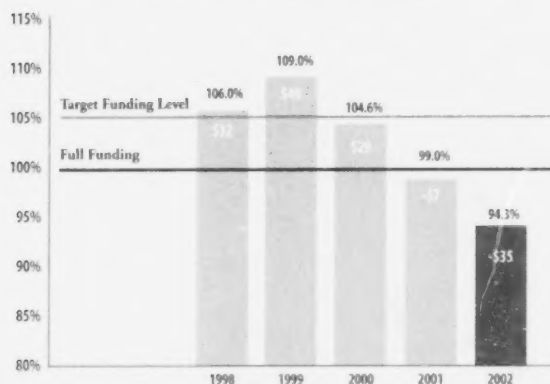


Objective 2: The investment portfolio's rate of return is to exceed the return generated by the investment policy defined benchmark portfolio by 0.75%, on a four year moving average basis.



NOTE: The WHSCC Audited Financial Statements are published in the WHSCC's 2002 Annual Report to the Legislative Assembly of New Brunswick – available online at www.whscc.nb.ca. Printed versions are available by calling 506 633-5660 or 1 800 222-9775.

Funding History – Dollar Amounts (in Millions) and Percentage Funded



New Brunswick Actual Average Assessment Rates



*projected, pending final figures for 2002

**provisional average assessment rate

Canada – Average Assessment Rates (in 2003 Ascending Order)

Jurisdiction	Actual 1998	Actual 1999	Actual 2000	Actual 2001	Provisional 2002	Provisional 2003
Yukon	\$1.58	\$1.41	\$1.29	\$1.30	\$1.25	\$1.41
Manitoba	\$1.86	\$1.49	\$1.49	\$1.49	\$1.49*	\$1.56
					\$1.56**	
Northwest Territories &						
Nunavut	\$1.93	\$1.20	\$1.04	\$1.18	\$1.18	\$1.60
Alberta	\$1.34	\$1.07	\$1.12	\$1.31	\$1.68	\$1.89
Saskatchewan	\$1.82	\$1.77	\$1.73	\$1.70	\$1.75	\$1.91
British Columbia	\$2.01	\$1.88	\$1.73	\$1.78	\$1.91	\$1.92
Quebec	\$2.53	\$2.27	\$2.12	\$1.89	\$1.85	\$1.93
New Brunswick	\$1.59	\$1.63	\$1.67	\$1.58	\$1.90	\$2.07
Ontario***	\$2.59	\$2.42	\$2.29	\$2.13	\$2.13	\$2.19
Prince Edward Island	\$2.12	\$2.11	\$2.08	\$2.29	\$2.29	\$2.39
Nova Scotia	\$2.53	\$2.56	\$2.55	\$2.49	\$2.54	\$2.54
Newfoundland	\$3.24	\$3.23	\$3.23	\$3.24	\$3.24	\$3.24

* January 1, 2002 - June 30, 2002

** July 1, 2002 - December 31, 2002

*** Ontario only publishes the provisional average assessment rate

Note: Caution should be exercised in comparing provinces' and territories' average assessment rates. Interjurisdictional differences in extent of coverage, industry mix, benefit levels and assessable maximums can affect average assessment rates. The 2002 and 2003 figures are provisional based on rate setting projections, as actuals were not all available at the time of printing.

Source: Association of Workers' Compensation Boards of Canada

Certain figures may have been restated to reflect more up-to-date information.

Third Party Actions January 1, 2002 – December 31, 2002

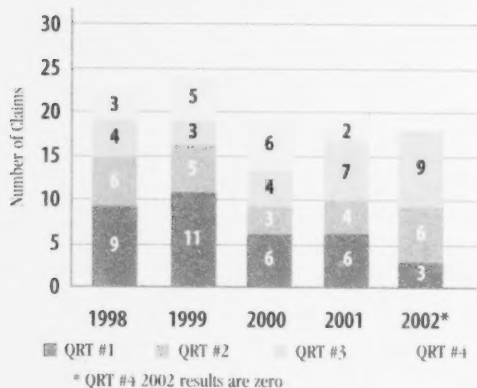
Number of Cases under Management	Number of Cases Finalized	Legal Fees on Finalized Cases	Worker Benefits Paid	WHSCC Recovery	Excess Paid to Workers	WHSCC % of Recovery	Employer Cost Relief	Legal Fees % of Recovery
75-90	28	\$106,745	\$397,203	\$492,880	\$642,547	97.80%	\$492,880	9%

Goal Five Statistics

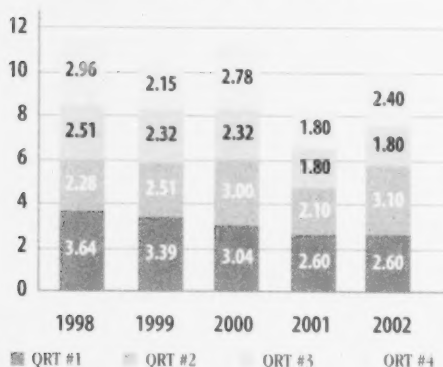
GOAL FIVE STATISTICS

The following charts and table display the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Five.

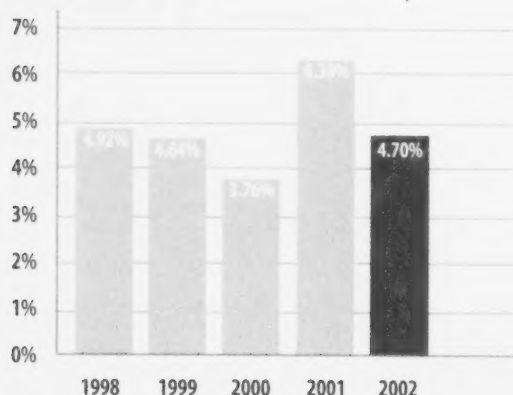
Accepted Claims for Commission Staff



Absenteeism (Days per Person)



Staff Turnover



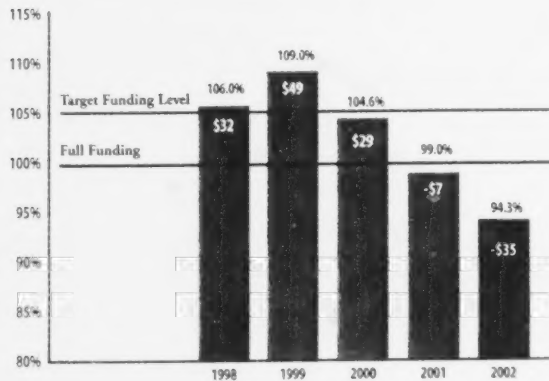
Note: Certain figures may have been restated to reflect more up-to-date information.

Employment Milestones and Retirements

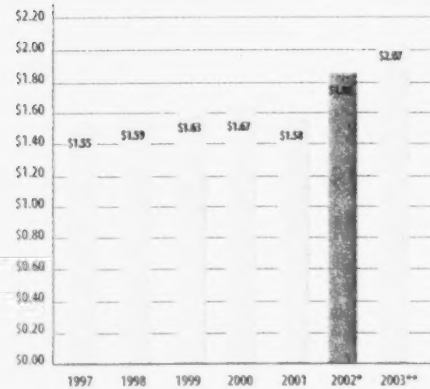
In 2002, the WHSCC recognized 12 retirees and 49 employees for their long years of public service.

- *Those with 5 Years of Government Service*
Greg Baker, Malcolm Burns, Michael Hallett, Doug Malcolm, Nola McGinn and Delcia Wentzell.
- *Those with 10 Years of Government Service*
Monique Bergeron, John Brown, Line Connors, Joanne Coulombe, Diane Green, Katherine Kennedy, Judith McGrattan, Elaine Moyer, Marilyn Sood, Archibald Steeves and Richard Tingley.
- *Those with 15 Years of Government Service*
Julie Barrette-Cairns, Robert Cormier, Kay Fitzgerald, Leslie Foldi, Louise Godbout, James Gray, Beverly Humphrey, Susan Lagacy, Gisèle Lanteigne, Susan Linton, Lee O'Brien, Jeannette Richard, John Robertson, Carmélia Savoie, Claude Savoie, Pauline Savoie and Sheila Springer.
- *Those with 20 Years of Government Service*
Patrick Graham, Bandu Imbulgoda, Eileen Keating, Barbara Keir, John Maguire, Linda Matheson, Cindy Phinney, Barry Roberts and Mary Tucker.
- *Those with 25 Years of Government Service*
Valerie Edgett, Gerard Gionet, Bruce Harquail, Welman Liston and Marie-Louise McDonald.
- *Those with 30 Years of Government Service*
Diane Cartwright
- *Those who Retired:*
Martine Cormier, Carey Doucette, Betty Fergus, Lorraine Howe, Edward Lenarczyk, Myrtle McCarthy, William McNulty, Conrad Pitre, Jean-Louis Richard, Denise Ross, Léo Verret and Donna Walker-Wilson.

Funding History – Dollar Amounts (in Millions) and Percentage Funded



New Brunswick Actual Average Assessment Rates



*projected, pending final figures for 2002

**provisional average assessment rate

Canada – Average Assessment Rates (in 2003 Ascending Order)

Jurisdiction	Actual 1998	Actual 1999	Actual 2000	Actual 2001	Provisional 2002	Provisional 2003
Yukon	\$1.58	\$1.41	\$1.29	\$1.30	\$1.25	\$1.41
Manitoba	\$1.86	\$1.49	\$1.49	\$1.49	\$1.49*	\$1.56
					\$1.56**	
Northwest Territories & Nunavut	\$1.93	\$1.20	\$1.04	\$1.18	\$1.18	\$1.60
Alberta	\$1.34	\$1.07	\$1.12	\$1.31	\$1.68	\$1.89
Saskatchewan	\$1.82	\$1.77	\$1.73	\$1.70	\$1.75	\$1.91
British Columbia	\$2.01	\$1.88	\$1.73	\$1.78	\$1.91	\$1.92
Quebec	\$2.53	\$2.27	\$2.12	\$1.89	\$1.85	\$1.93
New Brunswick	\$1.59	\$1.63	\$1.67	\$1.58	\$1.90	\$2.07
Ontario***	\$2.59	\$2.42	\$2.29	\$2.13	\$2.13	\$2.19
Prince Edward Island	\$2.12	\$2.11	\$2.08	\$2.29	\$2.29	\$2.39
Nova Scotia	\$2.53	\$2.56	\$2.55	\$2.49	\$2.54	\$2.54
Newfoundland	\$3.24	\$3.23	\$3.23	\$3.24	\$3.24	\$3.24

* January 1, 2002 - June 30, 2002

** July 1, 2002 - December 31, 2002

*** Ontario only publishes the provisional average assessment rate

Note: Caution should be exercised in comparing provinces' and territories' average assessment rates. Interjurisdictional differences in extent of coverage, industry mix, benefit levels and assessable maximums can affect average assessment rates. The 2002 and 2003 figures are provisional based on rate setting projections, as actuals were not all available at the time of printing.

Source: Association of Workers' Compensation Boards of Canada

Certain figures may have been restated to reflect more up-to-date information.

Third Party Actions January 1, 2002 – December 31, 2002

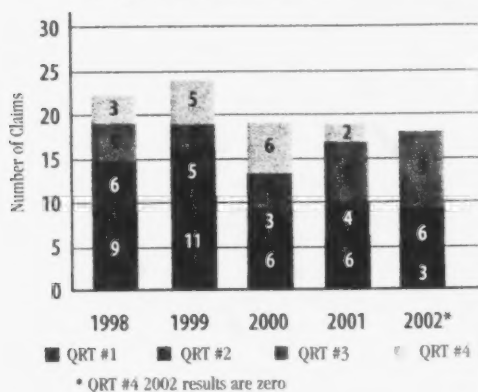
Number of Cases under Management	Number of Cases Finalized	Legal Fees on Finalized Cases	Worker Benefits Paid	WHSCC Recovery	Excess Paid to Workers	WHSCC % of Recovery	Employer Cost Relief	Legal Fees % of Recovery
75-90	28	\$106,745	\$397,203	\$492,880	\$642,547	97.80%	\$492,880	9%

Goal Five Statistics

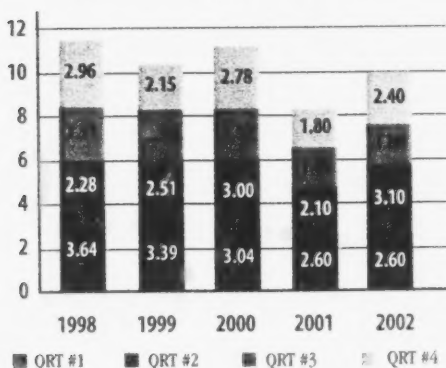
GOAL FIVE STATISTICS

The following charts and table display the detailed results of the Commission's 2002 efforts to achieve Goal Five.

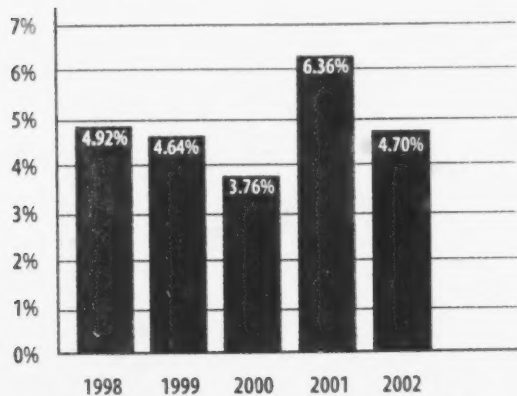
Accepted Claims for Commission Staff



Absenteeism (Days per Person)



Staff Turnover



Note: Certain figures may have been restated to reflect more up-to-date information.

Employment Milestones and Retirements

In 2002, the WHSCC recognized 12 retirees and 49 employees for their long years of public service.

- Those with 5 Years of Government Service**
 Greg Baker, Malcolm Burns, Michael Hallett, Doug Malcolm, Nola McGinn and Delcia Wentzell.
- Those with 10 Years of Government Service**
 Monique Bergeron, John Brown, Line Connors, Joanne Coulombe, Diane Green, Katherine Kennedy, Judith McGrattan, Elaine Moyer, Marilyn Sood, Archibald Steeves and Richard Tingley.
- Those with 15 Years of Government Service**
 Julie Barrette-Cairns, Robert Cormier, Kay Fitzgerald, Leslie Foldi, Louise Godbout, James Gray, Beverly Humphrey, Susan Lagacy, Gisèle Lanteigne, Susan Linton, Lee O'Blenis, Jeannette Richard, John Robertson, Carmélia Savoie, Claude Savoie, Pauline Savoie and Sheila Springer.
- Those with 20 Years of Government Service**
 Patrick Graham, Bandu Imbulgoda, Eileen Keating, Barbara Keir, John Maguire, Linda Matheson, Cindy Phinney, Barry Roberts and Mary Tucker.
- Those with 25 Years of Government Service**
 Valerie Edgett, Gerard Gionet, Bruce Harquail, Welman Liston and Marie-Louise McDonald.
- Those with 30 Years of Government Service**
 Diane Cartwright
- Those who Retired:**
 Martine Cormier, Carey Doucette, Betty Fergus, Lorraine Howe, Edward Lenarczyk, Myrtle McCarthy, William McNulty, Conrad Pitre, Jean-Louis Richard, Denise Ross, Léo Verret and Donna Walker-Wilson.

**Health and Safety
Emergencies**

Toll free: 1 800 442-9776

Claims Enquiry

Toll free: 1 800 222-9775

Assessment Services

Toll free: 1 800 222-9645

**Nova Scotia, P.E.I., Newfoundland,
Quebec and Ontario**

Toll free: 1 800 222-9775

**Saint John
Head Office**

1 Portland Street

PO Box 160

Saint John NB E2L 3X9

Telephone: 506 632-2200

Toll free: 1 800 222-9775

Appeals Tribunal

Telephone: 506 632-2200

Toll free: 1 800 222-9775

Fax: 506 633-3989

**Grand Bay-Westfield
Workers'
Rehabilitation Centre****Location**

3700 Westfield Road

Saint John NB E2M 5Z4

Telephone: 506 738-8411

Toll free: 1 800 222-9781

Fax: 506 738-3470

Postal Address

PO Box 160

Saint John NB E2L 3X9

Bathurst Office

Place Bathurst Mall

1300 St. Peter Avenue

Suite 220

Bathurst NB E2A 3A6

Telephone: 506 547-7300

Toll free: 1 800 561-2524

Fax: 506 547-7311

506 547-2982

Grand Falls Office

166 Broadway Blvd.

Suite 300

PO Box 7244

Grand Falls NB E3Z 2J9

Telephone: 506 475-2550

Toll free: 1 800 222-9775

Fax: 506 475-2568

Fredericton Office

500 Beaverbrook Ct.

4th Floor

Fredericton NB E3B 5X4

Telephone: 506 453-2467

Toll free: 1 800 442-9776

Fax: 506 453-7982

Moncton Office

100 Arden Street, Suite 200

Moncton NB E1C 4B7

Telephone: 506 867-0525

Toll free: 1 800 222-9775

Fax: 506 859-6911

Appeals Tribunal

APPEALS TRIBUNAL

TARGET:

A 90 calendar-day completion objective for appeals.

2002 RESULTS SUMMARY:

Although the 90 calendar-day objective for completion of appeals is not yet attained, 2002 saw considerable improvements in processing time.

APPEALS STATISTICS:

The following charts and table display statistics related to the Appeals Tribunal's 2002 workload, and are available in the section following this overview:

- Appeals Received
- Appeals Resolved
- Appeals Initiated
- Appeals Results

Executive Summary

The Appeals Tribunal, operating at arm's length from the WHSCC, offers employers and workers the opportunity to appeal Commission decisions. The Appeals Tribunal's primary responsibility is to provide fair, consistent and impartial decisions in a timely manner.

"The Appeals Tribunal continues to strive towards completing appeals as quickly as possible with a persistent effort to streamline procedures and generate efficiencies," says Paul LeBreton, Chairperson of the Appeals Tribunal. "And we're doing this while maintaining our commitment to outstanding service where our existing workload is concerned."

The Appeals Tribunal consists of the following:

- Chairperson: reports to the Board of Directors on the administrative operation of the Appeals Tribunal. He also acts as a chairperson for appeal hearings.
- Vice-chairpersons: at the present time, we have 4 part-time Vice-chairpersons who chair appeal hearings.
- Appeals Panel members: Appeals Panel members, representatives of workers or employers throughout the province, are appointed by the Board of Directors. At present, we have 16 members who serve on a part-time basis.
- In support of the activities of the Appeals Tribunal, a number of staff work to schedule hearings, prepare the necessary documentation and ensure decisions are sent to all parties concerned.



Appeals Tribunal

APPEALS TRIBUNAL

OUR FOCUS CONTINUES TO BE THE DELIVERY OF THE HIGHEST QUALITY SERVICES POSSIBLE, AND THE FAIR AND TIMELY RESOLUTION OF APPEALS.

TARGET:

A 90 calendar-day completion objective for appeals.

2002 RESULTS SUMMARY:

Although the 90 calendar-day objective for completion of appeals is not yet attained, 2002 saw considerable improvements in processing time.

APPEALS STATISTICS:

The following charts and table display statistics related to the Appeals Tribunal's 2002 workload, and are available in the section following this overview:

- Appeals Received
- Appeals Resolved
- Appeals Initiated
- Appeals Results

2002 Highlights

Executive Summary

The Appeals Tribunal, operating at arm's length from the WHSCC, offers employers and workers the opportunity to appeal Commission decisions. The Appeals Tribunal's primary responsibility is to provide fair, consistent and impartial decisions in a timely manner.

"The Appeals Tribunal continues to strive towards completing appeals as quickly as possible with a persistent effort to streamline procedures and generate efficiencies," says Paul LeBreton, Chairperson of the Appeals Tribunal. "And we're doing this while maintaining our commitment to outstanding service where our existing workload is concerned."

The Appeals Tribunal consists of the following:

- Chairperson: reports to the Board of Directors on the administrative operation of the Appeals Tribunal. He also acts as a chairperson for appeal hearings.
- Vice-chairpersons: at the present time, we have 4 part-time Vice-chairpersons who chair appeal hearings.
- Appeals Panel members: Appeals Panel members, representatives of workers or employers throughout the province, are appointed by the Board of Directors. At present, we have 16 members who serve on a part-time basis.
- In support of the activities of the Appeals Tribunal, a number of staff work to schedule hearings, prepare the necessary documentation and ensure decisions are sent to all parties concerned.

"The Appeals Tribunal continues to strive towards completing appeals as quickly as possible with a persistent effort to streamline procedures and generate efficiencies."

Paul M. LeBreton, Chairperson of the Appeals Tribunal



Achieving fair, consistent, impartial and timely completion of appeals requires:

- well-trained Vice-chairpersons, Panel members and staff;
- a consistent approach to deciding appeals; and
- supportive legislation and policies.

Appeals Tribunal Service Overview:

Workers, dependents, and employers can appeal decisions of the Workplace Health, Safety and Compensation Commission. As an administrative tribunal, the Appeals Tribunal is a quasi-judicial body that operates on the principles of natural justice.

Appeals Panel Hearings

An Appeals Panel will consider your appeal at an Appeals Panel hearing. The Appeals Tribunal holds its hearings in regions throughout the province in the official language chosen by the person submitting the appeal. Appeals Panel decisions are **final** and delivered in writing.

The Appeals Panel consists of a Three-person Panel or a Single-person Panel.

Three-person Panel

A Three-person Panel is made up of a Chairperson and two Panel members. The Chairperson is chosen from the Appeals Tribunal's list of individuals appointed for that purpose. The two remaining Panel members consist of a worker representative and an employer representative, also chosen from pre-established lists. Members of the Panel act on an impartial basis and as such, do not represent any particular group.

Single-person Panel

A Single-person Panel is subject to the consent of all parties and consists of a Chairperson acting alone.

2002 Initiatives:

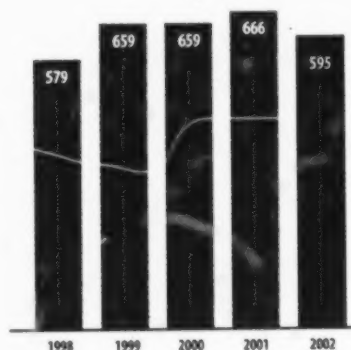
The following list of 2002 initiatives complement the day-to-day work of the Tribunal in its efforts to achieve its goal.

- In early 2002, the Appeals Tribunal developed a process to deal with requests to extend the one-year time limit for requesting an appeal, which was implemented in 2001.
- A pilot project was initiated, allowing Interim Orders to be issued immediately following a hearing, in cases where it is determined by the Appeals Panel that their decision can be quickly and easily implemented by the Commission.
- In 2002, the Appeals Tribunal began insisting that documents to be considered must be filed with the Tribunal at least three weeks prior to a hearing. This avoids delays during the hearing stage and assures that Appeals Tribunal decisions are taken using the same documents on which the Commission based its original decision.
- The Appeals Tribunal continued efforts to enhance information technology systems in order to simplify the appeal process and improve the quality of service.

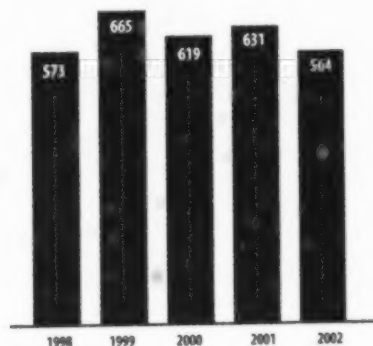
Appeals Tribunal Statistics

APPEALS TRIBUNAL STATISTICS

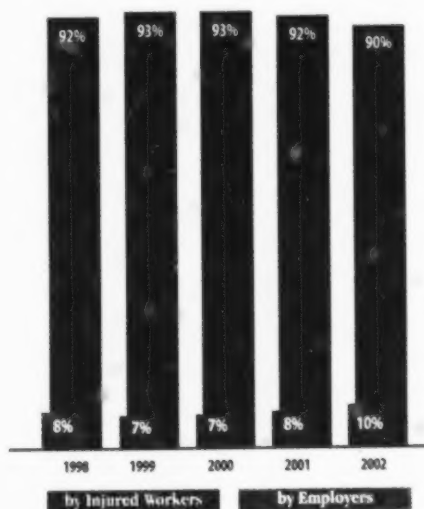
Appeals Received



Appeals Resolved



Appeals Initiated



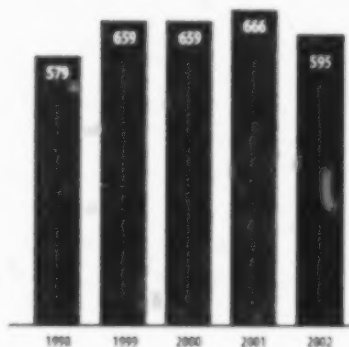
Appeals Results

	1998	1999	2000	2001	2002
Accepted	45%	46%	52%	49%	58%
Partial	22%	23%	16%	18%	8%
Denied	32%	31%	32%	33%	32%
Withdrawn	1%	—	—	—	2%

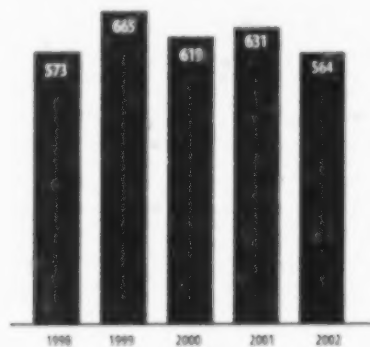
Appeals Tribunal Statistics

APPEALS TRIBUNAL STATISTICS

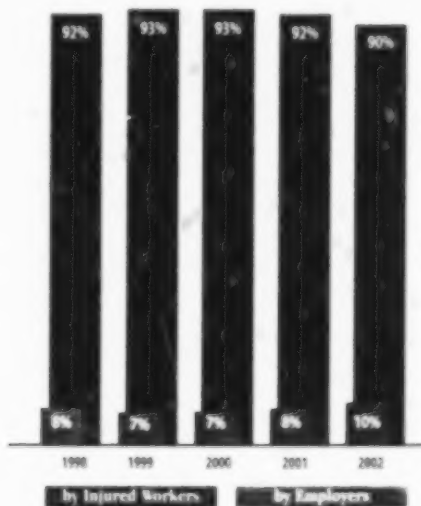
Appeals Received



Appeals Resolved



Appeals Initiated



Appeals Results

	1998	1999	2000	2001	2002
Accepted	45%	46%	52%	49%	58%
Partial	22%	25%	16%	18%	8%
Denied	32%	31%	32%	33%	32%
Withdrawn	1%	—	—	—	2%

[contact info]

**Appeals Tribunal Contact
Information:**

Telephone: 506 632-2200

Toll free: 1 800 222-9775

Fax: 506 633-3989

Email: appeals@whscc.nb.ca

Postal Address

1 Portland Street

PO Box 160

Saint John NB E2L 3X9

*How to contact
the Appeals Tribunal*

RAPPORT AUX INTERVENANTS

2002

La vision

Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick

La Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail (CSSIAT) s'engage à promouvoir un milieu de travail sain et sécuritaire et à offrir des services aux lieux de travail, aux employeurs et aux travailleurs blessés du Nouveau-Brunswick.

Promouvoir la création d'un environnement qui permet à tous les employeurs et les travailleurs de considérer qu'on peut prévenir tous les accidents du travail et toutes les maladies professionnelles.

Fournir une assurance et des services connexes aux employeurs.

Offrir aux travailleurs blessés des prestations d'indemnisation ainsi que des services de réadaptation et médicaux, de l'orientation professionnelle et des services de reprise du travail en toute sécurité.

Nous nous engageons à offrir aux travailleurs blessés des services prompts, efficaces et bienveillants.

Nous croyons qu'une approche d'équipe assure que tous les membres travaillent en vue d'une vision, d'une mission et d'objectifs communs.

Nous nous engageons à offrir des dirigeants compétents, énergiques et qui se concentrent sur une direction claire pour la Commission.

Nous assurons que nos décisions sont prises avec un sens d'honnêteté, de crédibilité et de responsabilité.

Nous assurons que nos rapports sont fondés sur la confiance, le respect mutuel, la franchise et l'échange de renseignements clairs et fiables.

Nous gérons nos ressources humaines, matérielles et financières efficacement tout en respectant notre mandat.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE 2002

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION NOS INTERVENANTS

VUE D'ENSEMBLE DE LA CSSIAT

- Division des services de prévention
- Bureau de l'avocat de la Commission
- Division des services d'indemnisation et de réadaptation
- Division des services généraux
- Service des ressources humaines
- Service de la vérification interne
- Service des communications

NOTRE CONTEXTE ACTUEL

- Population du Nouveau-Brunswick
- Population selon les régions de la CSSIAT
- Emploi
- Type d'emploi
- Vieillesse de la population active
- Changement au niveau de la durée des réclamations
- Changement de la composition entre hommes et femmes
- Plus grande propension aux accidents chez les jeunes travailleurs
- Modifications apportées à l'impôt provincial et fédéral sur le revenu
- Tendances en matière de soins de santé

L'EXERCICE 2002 EN QUELQUES CHIFFRES

PRINCIPAUX INDICATEURS STATISTIQUES DES RÉSULTATS

VUE D'ENSEMBLE DES BUTS

PREMIER BUT

- Résumé
- Efforts déployés par la Division des services de prévention pour atteindre le premier but
- Profil d'un intervenant de la CSSIAT
- Profil d'un employé de la CSSIAT
- Initiatives de 2002

DEUXIÈME BUT

- Résumé
- Efforts déployés par la Division des services d'indemnisation et de réadaptation pour atteindre le deuxième but
- Efforts déployés par la Division des services généraux pour atteindre le deuxième but
- Efforts déployés par la Division des services de prévention pour atteindre le deuxième but
- Efforts déployés par le Bureau de l'avocat de la Commission pour atteindre le deuxième but
- Profil d'un intervenant de la CSSIAT
- Profil d'un employé de la CSSIAT
- Initiatives de 2002

TROISIÈME BUT

- Résumé
- Efforts déployés par la Division des services d'indemnisation et de réadaptation pour atteindre le troisième but
- Profil d'un intervenant de la CSSIAT
- Profil d'un employé de la CSSIAT
- Initiatives de 2002

QUATRIÈME BUT

- Résumé
- Efforts déployés par la Division des services généraux pour atteindre le quatrième but

[QUATRIÈME BUT suite]

- Efforts déployés par le Bureau de l'avocat de la Commission pour atteindre le quatrième but
- Profil d'un intervenant de la CSSIAT
- Profil d'un employé de la CSSIAT
- Initiatives de 2002

CINQUIÈME BUT

- Résumé
- Efforts déployés par le Service des ressources humaines pour atteindre le cinquième but
- Profil d'un intervenant de la CSSIAT
- Profil d'un employé de la CSSIAT
- Initiatives de 2002

STATISTIQUES – PREMIER BUT

- Statistiques de prévention ainsi que de santé et de sécurité au travail
- Accidents signalés à la CSSIAT
- Taux de fréquence provincial des accidents
- Taux de fréquence des accidents des industries ciblées de la CSSIAT
- Arbitrages
- Poursuites

STATISTIQUES – DEUXIÈME BUT

- Indice de satisfaction des employeurs
- Indice de satisfaction des travailleurs blessés
- Jours ouvrables moyens écoulés entre la date de l'accident et le premier paiement
- Satisfaction des employeurs
- Satisfaction des travailleurs blessés

STATISTIQUES – TROISIÈME BUT

- Résumé des prestations – 2002
- Réclamations créées
- Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale (en millions)
- Nombre de travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme au 31 décembre

- Paiements au titre des prestations (en millions)
- Paiement moyen par réclamation
- Nombre de réclamations jugées
- Nature de la blessure
- Nombre de réclamations jugées selon la catégorie
- Reprises du travail

STATISTIQUES – QUATRIÈME BUT

- Masses salariales selon le secteur d'activité
- Rendement des placements selon la catégorie de l'actif pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002
- Objectifs de placement
- Historique de la capitalisation – montants (en millions) et pourcentage de capitalisation
- Taux de cotisation moyens réels du Nouveau-Brunswick
- Canada – Taux de cotisation moyens
- Recours contre des tiers

STATISTIQUES – CINQUIÈME BUT

- Réclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT
- Absentéisme (jours par personne)
- Roulement du personnel
- Reconnaissance pour années de service et retraite

COORDONNÉES DE LA CSSIAT

TRIBUNAL D'APPEL

- Résumé
- Aperçu des services du Tribunal d'appel
- Initiatives de 2002

STATISTIQUES – TRIBUNAL D'APPEL

- Nombre d'appels reçus
- Nombre d'appels réglés
- Appels interjetés
- Résultats des appels

COORDONNÉES DU TRIBUNAL D'APPEL

Conseil d'administration

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE 2002



Debouts (de gauche à droite) :

Pat Darrah	Gerry Cluney	Douglas C. Stanley	John Murphy
<i>Membre</i>	<i>Membre</i>	<i>Président et chef de</i>	<i>Membre</i>
<i>représentant</i>	<i>représentant</i>	<i>la direction (membre</i>	<i>représentant</i>
<i>les employeurs</i>	<i>les employeurs</i>	<i>sans droit de vote)</i>	<i>les travailleurs</i>

Assis :

Robert Davidson	Norman Bernard	Donna McNeill	Robert M. Scott	Bernice Doiron Chiasson	John Mahar	Fraser MacLeod
<i>Membre</i>	<i>Membre</i>	<i>Membre</i>	<i>Président du</i>	<i>Membre représentant</i>	<i>Membre</i>	<i>Membre</i>
<i>représentant</i>	<i>représentant</i>	<i>représentant</i>	<i>conseil</i>	<i>le public en général</i>	<i>représentant</i>	<i>représentant</i>
<i>les travailleurs</i>	<i>les travailleurs</i>	<i>les travailleurs</i>	<i>d'administration</i>		<i>les employeurs</i>	<i>les employeurs</i>

Les personnes qui suivent ont également siégé au conseil d'administration pendant l'exercice 2002 :

Président du conseil d'administration : Raymond P. Campbell
(mandat à titre de président du conseil d'administration a pris fin le 22 novembre)

Membres représentant les employeurs : Gérald Clavette
(mandat a pris fin le 14 janvier)
Lin Hupman
(nommé le 20 décembre)

Absents au moment de la photo :

Paul M. LeBreton, *Président du Tribunal d'appel (membre sans droit de vote)*

Message aux intervenants

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION



*Ci-dessus : Robert M. Scott
Président du conseil
d'administration*



*Ci-dessus : Douglas C. Stanley
Président et chef de
la direction*

Nous avons le plaisir de présenter le *Rapport aux intervenants de 2002* de la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail (CSSIAT). Ce document important, qui a été conçu pour accompagner le rapport annuel, nous permet de célébrer nos réalisations et d'illustrer le genre de services que nous offrons. Avec le temps, le rapport nous permettra également de concrétiser la voie suivie dans l'atteinte de nos buts.

Le *Rapport aux intervenants de 2002* est un reflet des progrès considérables que nous avons réalisés malgré les défis auxquels nous avons dû faire face sur les plans économique et financier. Nos progrès sont mis en évidence tout au long du rapport au moyen d'une série de profils qui donnent une voix aux employés de la CSSIAT et à ses intervenants, c'est-à-dire les employeurs, les travailleurs blessés et les partenaires de la CSSIAT de l'ensemble de la province. Les articles, de concert avec des rapports et des statistiques provenant de toutes les divisions et de tous les services de la CSSIAT, permettent de créer un contexte concret pour ce qui est de nos réalisations de 2002.

Le rapport souligne les défis qu'a dû relever la CSSIAT en 2002. Maintenir son pourcentage de capitalisation, c'est-à-dire s'assurer qu'elle a suffisamment de fonds investis pour couvrir les coûts futurs des réclamations existantes, est un défi qui demande beaucoup d'efforts étant donné le climat économique actuel. Aider les travailleurs blessés à reprendre le travail dans un milieu où les possibilités d'emploi sont limitées représente un autre défi que nous tentons de relever tous les jours.

Malgré ces défis et d'autres défis découlant du climat actuel, le conseil d'administration de la CSSIAT et ses employés demeurent engagés envers l'atteinte des objectifs de l'entreprise. Leur travail et leur engagement portent fruit.

Le rapport présente les réalisations de 2002. Il révèle que les taux d'accidents de 2002 ont diminué, particulièrement chez les entreprises ciblées. Il aborde les taux de satisfaction des clients et des employés, lesquels demeurent supérieurs à 80 %. Le rapport traite également des façons créatives et personnalisées dont la CSSIAT aide les travailleurs blessés à reprendre le travail le plus rapidement possible, et ce, en toute sécurité.

Nos efforts donnent certainement de bons résultats.

Au cours du prochain exercice, nous continuerons à déployer des efforts en vue d'atteindre nos buts et, comme toujours, nous comptons sur vous, nos intervenants, pour nous guider. Votre apport nous importe beaucoup. Vos commentaires nous aident à trouver de nouvelles façons d'offrir nos produits et services de manière efficace, favorisant ainsi les bonnes relations avec nos intervenants, et ce, à court et à long terme.

Ce sera donc un grand plaisir de continuer à travailler avec vous.

Veuillez recevoir, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le président du conseil d'administration,

Le président et chef de la direction,

A stylized, handwritten signature of Robert M. Scott in black ink.

Robert M. Scott

A stylized, handwritten signature of Douglas C. Stanley in black ink.

Douglas C. Stanley

NOS INTERVENANTS



Employeurs

Les employeurs du Nouveau-Brunswick financent un régime d'assurance sans égard à la responsabilité en versant une cotisation annuelle. En échange, ils sont protégés contre des poursuites en cas de blessure, d'accident ou de maladie professionnelle qui peuvent survenir à leur lieu de travail. Les activités de la CSSIAT, y compris les fonctions de prévention et d'indemnisation, sont financées grâce à la cotisation versée par les employeurs de la province – de l'industrie lourde aux plus petites entreprises – et la CSSIAT les considère tous comme des partenaires solidaires.



Travailleurs

Les travailleurs du Nouveau-Brunswick ont renoncé à leur droit de poursuivre en cas de blessure, d'accident ou de maladie professionnelle pouvant survenir au travail, en échange d'une participation à un régime d'indemnisation pleinement capitalisé. La CSSIAT considère les travailleurs de la province comme des partenaires solidaires et elle administre ce régime en leur nom, en donnant aux travailleurs les outils dont ils ont besoin pour éviter les accidents du travail et avoir accès à des prestations et à des services de réadaptation en cas d'accident.



Professionnels de la santé

La CSSIAT considère les professionnels de la santé de la province comme des partenaires importants dans le processus de reprise du travail. Elle est directement responsable des paiements liés à la prestation de services de santé aux travailleurs blessés et elle s'efforce d'atteindre un équilibre entre les décisions rapides tout en étant rentables par rapport aux soins de santé et les intérêts des travailleurs blessés.



Grand public

Le grand public – particulièrement le segment de la population qui englobe les jeunes – est un partenaire important dans la prévention des accidents. La CSSIAT travaille à prévenir les accidents de façon proactive et à promouvoir une culture de santé et de sécurité dans la province. Elle mise sur l'appui continu du grand public.

Vue d'ensemble de la CSSIAT



David Greason
Vice-président
à la Prévention

Division des services de prévention

La Division des services de prévention est chargée d'appliquer la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* du Nouveau-Brunswick et de promouvoir la santé et la sécurité au travail au moyen de la prévention des accidents. Elle offre toute une gamme de services, y compris des initiatives de sensibilisation et de consultation, des inspections, des enquêtes et des audiences d'arbitrage en vertu de la *Loi*.

DEMANDES REÇUES DES INTERVENANTS :

- services d'éducation et de consultation;
- services de soutien pour les comités mixtes d'hygiène et de sécurité;
- demandes des enseignants relativement à des programmes de santé et de sécurité axés sur les jeunes;
- rapports sur des accidents;
- questions sur les lois et les règlements.

SERVICES DISPENSÉS AUX INTERVENANTS :

- efforts de prévention ciblés sur des industries et des employeurs;
- inspections des lieux de travail;
- enquêtes sur les accidents mortels et autres;
- éducation et formation;
- services de consultation en matière de santé et de sécurité;
- présentation de programmes d'éducation des jeunes dans les écoles;
- présentation de campagnes publicitaires télévisées et de matériel publicitaire sur la prévention.



R. Brian Connell
Vice-président à
l'indemnisation et
à la réadaptation

Division des services d'indemnisation et de réadaptation

La Division des services d'indemnisation et de réadaptation voit à l'application de la *Loi sur les accidents du travail* du Nouveau-Brunswick. Elle offre de l'aide à reprendre le travail aux travailleurs blessés, y compris la prise de décision sur les réclamations, le versement de prestations aux travailleurs blessés ou à leur famille, la gestion des réclamations ainsi qu'un grand nombre de programmes et de services de réadaptation de calibre mondial.

DEMANDES REÇUES DES INTERVENANTS :

- réclamations des travailleurs blessés;
- demandes de renseignements de la part des médecins.

SERVICES DISPENSÉS AUX INTERVENANTS :

- prise de décision sur les réclamations;
- réadaptation aux travailleurs blessés;
- gestion des réclamations;
- liaison avec la communauté de soins de santé;
- programmes de gestion de l'incapacité au travail et de relations avec les employeurs.



Richard Tingley, c.r.
Avocat de la
Commission

Bureau de l'avocat de la Commission

Le Bureau de l'avocat de la Commission offre des services de consultation juridique et de représentation en cour à la CSSIAT. Il est responsable des demandes de renseignements et des consultations gouvernementales relativement aux trois lois appliquées par la CSSIAT ainsi que de la supervision des services d'enquête, y compris le dépistage et la prévention de fraude et d'abus.

DEMANDES REÇUES DES DIVISIONS / INTERVENANTS :

- demandes internes pour des avis juridiques;
- demandes externes sur l'interprétation et l'application des lois de la CSSIAT.

SERVICES DISPENSÉS AUX DIVISIONS / INTERVENANTS :

- éducation relativement aux lois appliquées par la CSSIAT;
- soutien juridique aux services d'arbitrage de la CSSIAT;
- représentation en cour.



Heather Cossaboom
*Directrice des
Ressources
humaines*

Service des ressources humaines

Le Service des ressources humaines coordonne les programmes internes de santé, de sécurité et de mieux-être. Il est également chargé d'offrir des services aux employés de la CSSIAT. Ces services comprennent les procédures de gestion du rendement, l'élaboration et le maintien des politiques et processus en matière des ressources humaines, les négociations collectives, la dotation en personnel, un programme d'aide aux employés ainsi que des services de formation et de perfectionnement.

DEMANDES REÇUES DES DIVISIONS :

- * dotation à l'interne.

SERVICES DISPENSÉS AUX DIVISIONS DE LA CSSIAT :

- * administration des programmes de santé et de sécurité ainsi que de mieux-être de la CSSIAT;
- * maintien de la formation, du perfectionnement et des politiques.



Peter Murphy
*Vice-président aux
Services généraux*

Division des services généraux

La Division des services généraux assure la structure financière selon laquelle cette dernière exécute le mandat qui lui a été confié en vertu de la loi. La Division est chargée du processus de génération de revenus, y compris l'établissement des taux de cotisation, la gestion de l'actif, les cotisations et l'entretien de rapports avec plus de 13 000 employeurs néo-brunswickois. Elle offre des services administratifs à la CSSIAT, dont la gestion des installations; des services de technologie de l'information, entre autres la mise au point de logiciels et du soutien; la présentation de l'information financière à l'interne et à l'externe; ainsi que des services de planification stratégique, qui comprennent la recherche aux fins de politiques et l'élaboration de ces dernières.

DEMANDES REÇUES DES INTERVENANTS :

- * renseignements sur l'établissement des taux, les cotisations et autres.

SERVICES DISPENSÉS AUX INTERVENANTS :

- * prélèvement des cotisations;
- * gestion du Système d'évaluation de l'expérience;
- * gestion du portefeuille de placements de la CSSIAT;
- * liaison avec les employeurs néo-brunswickois.



Tim Petersen
*Responsable de la
Vérification interne*

Service de la vérification interne

Le Service de la vérification interne offre des services de vérification interne à la CSSIAT, notamment des analyses, des observations et des recommandations objectives conçues afin d'améliorer et d'établir des systèmes et des contrôles internes appropriés.

DEMANDES REÇUES DES DIVISIONS INTERVENANTS :

- * vérifications de la part du Comité d'évaluation des services financiers, des employés à l'interne et des vérificateurs externes.

SERVICES DISPENSÉS AUX DIVISIONS DE LA CSSIAT : INTERVENANTS :

- * rapports de vérification et recommandations.



Mary Tucker
*Responsable des
Communications*

Service des communications

Le Service des communications coordonne les initiatives internes et externes de la CSSIAT en matière de communications. De concert avec les différentes divisions de la CSSIAT, le Service est responsable d'élaborer des produits de communication de haute qualité, y compris des rapports, des brochures, des livrets et des sites Web. Par ailleurs, le Service organise et coordonne diverses activités au cours de l'année.

DEMANDES REÇUES DES DIVISIONS / INTERVENANTS :

- * commentaires demandés par les médias;
- * distribution de publications;
- * renseignements par Internet.

SERVICES DISPENSÉS AUX DIVISIONS DE LA CSSIAT : INTERVENANTS :

- * gestion de la rédaction, de la révision et de l'impression des publications de la CSSIAT;
- * conception et maintien du site Web de la CSSIAT;
- * communiqués à l'intention des médias;
- * services de traduction;
- * planification d'activités.

Vue d'ensemble de la CSSIAT



David Greason
Vice-président
à la Prévention

La Division des services de prévention est chargée d'appliquer la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* du Nouveau-Brunswick et de promouvoir la santé et la sécurité au travail au moyen de la prévention des accidents. Elle offre toute une gamme de services, y compris des initiatives de sensibilisation et de consultation, des inspections, des enquêtes et des audiences d'arbitrage en vertu de la *Loi*.

services d'éducation et de consultation;
services de conseil pour les comités
santé et sécurité et des comités
demandes des employeurs relativement
à des programmes de santé et de
sécurité sur les lieux;
rapports sur des accidents;
questions sur les lois et les règlements.

efforts de prévention collaborent avec des
industries et des établissements
pour éliminer les dangers de travail
enquêtes sur les accidents mortels et
autres
évaluation de l'impact des
services de consultation sur le terrain
de l'industrie
prévention de programmes d'évaluation
des risques dans les petites
entreprises de l'industrie publique et
services de médiation publique pour les
parties.



Richard Tingley, c.r.
Avocat de la
Commission

Le Bureau de l'avocat de la Commission offre des services de consultation juridique et de représentation en cour à la CSSIAT. Il est responsable des demandes de renseignements et des consultations gouvernementales relativement aux trois lois appliquées par la CSSIAT ainsi que de la supervision des services d'enquête, y compris le dépeçage et la prévention de fraude et d'abus.



R. Brian Connell
Vice-président à
l'indemnisation et
à la réadaptation

La Division des services d'indemnisation et de réadaptation voit à l'application de la *Loi sur les accidents du travail* du Nouveau-Brunswick. Elle offre de l'aide à reprendre le travail aux travailleurs blessés, y compris la prise de décision sur les réclamations, le versement de prestations aux travailleurs blessés ou à leur famille, la gestion des réclamations ainsi qu'un grand nombre de programmes et de services de réadaptation de calibre mondial.

Le Bureau de l'avocat de la Commission offre des services de consultation juridique et de représentation en cour à la CSSIAT. Il est responsable des demandes de renseignements et des consultations gouvernementales relativement aux trois lois appliquées par la CSSIAT ainsi que de la supervision des services d'enquête, y compris le dépeçage et la prévention de fraude et d'abus.

Le Bureau de l'avocat de la Commission offre des services de consultation juridique et de représentation en cour à la CSSIAT. Il est responsable des demandes de renseignements et des consultations gouvernementales relativement aux trois lois appliquées par la CSSIAT ainsi que de la supervision des services d'enquête, y compris le dépeçage et la prévention de fraude et d'abus.

services d'éducation et de consultation;
services de conseil pour les comités
santé et sécurité et des comités
demandes des employeurs relativement
à des programmes de santé et de
sécurité sur les lieux;
rapports sur des accidents;
questions sur les lois et les règlements.

efforts de prévention collaborent avec des
industries et des établissements
pour éliminer les dangers de travail
enquêtes sur les accidents mortels et
autres
évaluation de l'impact des
services de consultation sur le terrain
de l'industrie
prévention de programmes d'évaluation
des risques dans les petites
entreprises de l'industrie publique et
services de médiation publique pour les
parties.



Heather Cassaboom
Directrice des
Ressources
humaines

Le Service des ressources humaines coordonne les programmes internes de santé, de sécurité et de mieux-être. Il est également chargé d'offrir des services aux employés de la CSSAT. Ces services comprennent les procédures de gestion du rendement, l'élaboration et le maintien des politiques et processus en matière des ressources humaines, les négociations collectives, la dotation en personnel, un programme d'aide aux employés ainsi que des services de formation et de perfectionnement.



Tim Petersen
Responsable de la
Vérification interne

Le Service de la vérification interne offre des services de vérification interne à la CSSAT, notamment des analyses, des observations et des recommandations objectives conçues afin d'améliorer et d'établir des systèmes et des contrôles internes appropriés.

Division 3, Commerce

administration des gouvernements de notre
de commerce international et de relations avec
la CSST
évaluation de la conformité avec
la réglementation et les politiques

vérification de la part du travail
d'évaluation des services
internes des employés à
l'égard des vérifications
externes

rapports de vérification
et recommandations



Peter Murphy
Vice-président aux
Services généraux

La Division des services généraux assure la structure financière selon laquelle cette dernière exécute le mandat qui lui a été confié en vertu de la loi. La Division est chargée du processus de génération de revenus, y compris l'établissement des taux de cotisation, la gestion de l'actif, les cotisations et l'entretien de rapports avec plus de 13 000 employeurs néo-brunswickois. Elle offre des services administratifs à la CSSAT, dont la gestion des installations, des services de technologie de l'information, entre autres la mise au point de logiciels et du soutien, la présentation de l'information financière à l'interne et à l'externe, ainsi que des services de planification stratégique, qui comprennent la recherche aux fins de politiques et l'élaboration de ces dernières.



Mary Tucker
Responsable des
Communications

Le Service des communications coordonne les initiatives internes et externes de la CSSAT en matière de communications. De concert avec les différentes divisions de la CSSAT, le Service est responsable d'élaborer des produits de communication de haute qualité, y compris des rapports, des brochures, des livrets et des sites Web. Par ailleurs, le Service organise et coordonne diverses activités au cours de l'année.

évaluation de matériel pour
des médias
évaluation de publicités
renseignement sur Internet

activité de la législation de la province et
de l'implication des publicités de la
CSST
évaluation et maintenance des Web de la
CSST
évaluation et maintenance des Web de la
CSST
évaluation et maintenance des Web de la
CSST

évaluation et
l'établissement des plans de
communication et autres

évaluation des activités
gestion des médias de relations de
l'entreprise
gestion des publicités de l'entreprise et
la CSST
évaluation des activités de communication

Notre contexte actuel

NOTRE CONTEXTE ACTUEL

Population du Nouveau-Brunswick

En 2002, la population du Nouveau-Brunswick se chiffrait à environ 756 600 habitants. Le taux d'accroissement annuel de la population de la province est l'un des plus bas au pays, occupant la deuxième place après Terre-Neuve. Depuis 1992, la population du Nouveau-Brunswick a augmenté d'environ 1 %, ce qui est inférieur à la plupart des autres provinces (dont le taux de croissance varie entre 2,8 % et 19,5 % pour la même période) et à la moyenne nationale (10,7 %). La population du Nouveau-Brunswick devrait se stabiliser dans les cinq prochaines années. On prévoit en effet que, de 2005 à 2007, le taux annuel moyen de croissance sera légèrement supérieur à 100 personnes par année.

La population du Nouveau-Brunswick devrait se stabiliser dans les cinq prochaines années.



Population selon les régions de la CSSIAT

Plus de 40 % des habitants du Nouveau-Brunswick vivent dans la région du Sud-ouest de la province. Le reste de la population est répartie dans les trois autres régions, soit environ 25 % dans la région du Nord-est, 25 % dans la région du Sud-est et 10 % dans la région du Nord-ouest.

Emploi

Avec la création de plus de 11 000 nouveaux emplois en 2002, le Nouveau-Brunswick a été la province où la croissance annuelle de l'emploi a été la plus forte (3,3 %) au pays, en égalité avec celle du Québec. Au total, environ 345 600 personnes occupaient un emploi en 2002, soit une augmentation de 16 % depuis 1992. Le Conference Board du Canada prévoit que le Nouveau-Brunswick connaîtra une croissance continue de l'emploi au cours des cinq prochaines années, avec une augmentation cumulative de plus de 6 %.

Le taux de chômage au Nouveau-Brunswick a diminué de 7 % au cours de la dernière année et d'environ 20 % depuis 1992. Malgré cette diminution, le taux de chômage de la province demeure élevé comparativement aux autres provinces. Un rapport récent de Statistique Canada indique que le taux de chômage au Nouveau-Brunswick est le troisième plus élevé parmi les provinces et qu'il dépasse la moyenne nationale de près de 3 %.

Type d'emploi

Un indicateur-clé de la force d'une économie est la relation entre les emplois à temps plein et à temps partiel. Récemment, la proportion du niveau d'emploi à temps plein par rapport à l'emploi total a légèrement diminué, tandis que la proportion du niveau d'emploi à temps partiel par rapport à l'emploi total a augmenté. L'augmentation des postes à temps partiel pourrait occasionner des défis sur le plan des activités de reprise du travail et de prévention.

Vieillessement de la population active

Au Nouveau-Brunswick et dans l'ensemble du pays, la population vieillit. En 2002, Statistique Canada a calculé que l'âge médian de la population active du Nouveau-Brunswick était de 38,4 ans et qu'il devrait passer à 40,2 ans d'ici 2006. Ces chiffres sont légèrement supérieurs à l'âge médian de la population active du Canada qui, en 2002, était de 37,6 ans et qui devrait passer à 38,9 ans d'ici 2006.

Changement au niveau de la durée des réclamations

Des recherches démontrent que les personnes plus âgées ont besoin d'une plus longue période de guérison. Puisque la population en général et la population active vieillissent, la durée moyenne des réclamations pourrait donc également augmenter.

Une analyse préliminaire des taux de reprise du travail enregistrés entre 1997 et 2001 indique que les travailleurs blessés de moins de 45 ans avaient plus de chances que les travailleurs blessés de 45 ans et plus de reprendre le travail à la suite d'un accident du travail. Cependant, cette tendance a changé en 2002. Les travailleurs blessés de 45 ans et plus ont démontré qu'ils avaient légèrement plus de chances de reprendre le travail que ceux de moins de 45 ans. Bien que ce changement soit intéressant et qu'il sera suivi de près dans les années à venir, les écarts d'une année à l'autre et entre les deux groupes de population peuvent être attribuables, en partie, à la différence au niveau de la taille des groupes.

Changement de la composition entre hommes et femmes

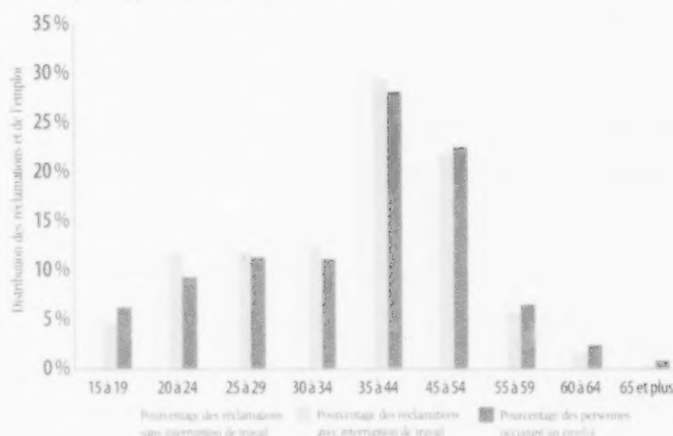
De nos jours, on compte presque autant de femmes que d'hommes sur le marché du travail. En 2002, les femmes représentaient environ 47 % de la population active et 48 % des personnes qui occupaient un emploi au Nouveau-Brunswick, soit une augmentation d'un peu plus de 1 % par rapport à l'année antérieure.

Plus grande propension aux accidents chez les jeunes travailleurs

Selon certaines recherches, les jeunes travailleurs auraient plus tendance à subir un accident du travail que les travailleurs plus âgés, en raison de leur manque d'expérience et de connaissances, et du fait qu'ils comprennent moins les risques associés à leur travail. Un

accent soutenu sur la prévention, particulièrement sur la prise de conscience et la connaissance, est la clé pour tenter de remédier à ces situations.

Pourcentage de blessures par rapport au pourcentage de personnes occupant un emploi et au taux d'accidents par type de réclamation



Source : Données internes de la CSSAT - 2002

Modifications apportées à l'impôt provincial et fédéral sur le revenu

Les gouvernements fédéral et provincial ont annoncé des réductions à l'impôt sur le revenu des particuliers. Puisque les prestations que verse la CSSAT pour les accidents avec interruption de travail sont calculées en fonction de la perte de revenu net, les modifications apportées au taux d'imposition occasionneront une augmentation des prestations payables pour les accidents avec interruption de travail.

Tendances en matière de soins de santé

Chaque année, plus de 100 milliards de dollars sont dépensés en matière de soins de santé, représentant l'une des dépenses les plus importantes du Canada. Ces dernières années, les gouvernements fédéral et provincial ont augmenté le financement accordé aux soins de santé afin de dispenser les services nécessaires aux personnes qui en ont besoin. Les dépenses au chapitre des soins de santé nécessaires aux travailleurs blessés ont également augmenté. En 2002, la CSSAT a déclaré qu'elle avait versé plus de 8,2 millions de dollars en paiements d'assistance médicale pour les accidents de l'exercice courant.

L'exercice en quelques chiffres

L'EXERCICE 2002 EN QUELQUES CHIFFRES

	2002	2001
Salaire assurable maximum	47 600 \$	46 200 \$
Masses salariales (en milliards)	5,929 \$*	5,729 \$
Nombre d'employeurs cotisés	13 530	13 431
Taux de cotisation moyen (provisoire)	1,90 \$	1,64 \$
Revenu – employeurs cotisés (en millions)	109,2 \$	89,8 \$
Revenu – employeurs tenus personnellement responsables (en millions)	33,5 \$	32,8 \$
Coûts des réclamations (en millions)	167,4 \$	167,3 \$
Solde du fonds (en millions)	(41,7) \$	(6,6) \$
Pourcentage de capitalisation	94,3 %	99,0 %
Réclamations jugées	26 811	28 442
* avec interruption de travail	6 323	6 924
* sans interruption de travail	5 887	6 158
* notées, aucune prestation versée	14 589	15 349
* nombre d'accidents mortels se produisant	12	14
Paiement moyen par réclamation	3 777 \$	3 861 \$
Nombre moyen de jours perdus par réclamation avec interruption de travail	77	72
Nombre de travailleurs au Nouveau-Brunswick	345 600	334 000
Nombre de travailleurs protégés en vertu de la <i>Loi sur les accidents du travail</i>	291 000	285 000
Nombre de travailleurs protégés en vertu de la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i> (à l'exception des travailleurs protégés en vertu des lois fédérales)	333 000	328 000
Nombre d'inspections des lieux de travail	5 943	6 756
Nombre d'ordres donnés (infractions à la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i>)	4 077	4 761
Nombre d'enquêtes sur des accidents graves	159	147
Nombre de séances de sensibilisation et de formation en matière de santé et de sécurité	702	636
Appels reçus	595	666
* interjetés par des travailleurs (ou leur représentant)	533	612
* interjetés par des employeurs (ou leur représentant)	62	54
Appels réglés	564	631

*Projection, dans l'attente des derniers chiffres pour 2002

Remarque : Certains chiffres ont été redressés de publications antérieures de façon à refléter des renseignements plus à jour.

Principaux indicateurs statistiques

PRINCIPAUX INDICATEURS STATISTIQUES DES RÉSULTATS

	(Non vérifiés)	
	2002	2001
Nombre de réclamations présentées	27 151	27 974
Nombre de nouvelles réclamations avec interruption de travail	6 323	6 924
Nombre d'accidents mortels se produisant	12	14
Frais engagés au titre des réclamations pendant l'exercice courant (en milliers)	94 678 \$	98 266 \$
Paiements effectués au titre des réclamations pour des accidents de l'exercice courant et des exercices antérieurs (en milliers)	111 097 \$	115 803 \$
Frais engagés au titre des réclamations pour des accidents de l'exercice courant et des exercices antérieurs (en milliers)	167 423 \$	167 305 \$
Total des engagements au titre des prestations – employeurs cotisés (en milliers)	628 793 \$	583 948 \$
Total des engagements – employeurs tenus personnellement responsables (en milliers)	94 774 \$	86 293 \$
Frais d'administration – Opérations, sans compter les employeurs tenus personnellement responsables (en milliers)	16 843 \$	15 825 \$
Frais d'administration – Santé et sécurité au travail (en milliers)	6 730 \$	6 341 \$
Revenu des cotisations (en milliers)	109 228 \$	89 845 \$
Total du revenu tiré des cotisations (en milliers)	142 699 \$	122 534 \$
Salaires assurables (en milliers)	5 928 611 \$	5 728 555 \$
Taux de cotisation moyen provisoire	1,90 \$	1,64 \$
Taux de cotisation moyen réel	1,86 \$*	1,58 \$
Taux de rendement du marché du portefeuille	(5,6 %)	(0,3 %)
Pourcentage de capitalisation	94,3 %	99,0 %
Jours civils moyens écoulés entre la déclaration de la blessure et le premier paiement	40	41
Jours civils moyens écoulés entre la production de la réclamation et le premier paiement (toutes réclamations confondues)	28	29
Durée moyenne de l'indemnisation selon la mesure composée (en jours)	78	78

*Projection, dans l'attente des derniers chiffres pour 2002

Remarque : Certains chiffres ont été redressés de publications antérieures de façon à refléter des renseignements plus à jour.

Vue d'ensemble des buts

... les buts de la CSSIAT représentent les valeurs fondamentales de l'organisme, lesquelles forment une approche équilibrée pour répondre aux besoins de ses différents groupes d'intervenants.

Le conseil d'administration de la CSSIAT fixe les buts de l'organisme tous les cinq ans. À bien des égards, les buts de la CSSIAT représentent les valeurs fondamentales de l'organisme, lesquelles forment une approche équilibrée pour répondre aux besoins de ses différents groupes d'intervenants. Ils rejoignent également le but initial de la CSSIAT, soit celui d'offrir une protection fiable aux employeurs et aux travailleurs de la province.

Nos buts sont conçus pour être interdépendants et, chaque année, les efforts que chaque division déploie pour les atteindre profitent non seulement aux intervenants, mais également aux intervenants des autres divisions avec lesquelles ils travaillent et à l'ensemble de la CSSIAT. Au fil de ans, cette synergie a créé un élan positif sur lequel la CSSIAT entend continuer à miser, aujourd'hui et demain.

Premier but

PREMIER BUT

« NOS MESURES CONCRÈTES EN VUE D'ATTEINDRE NOTRE OBJECTIF EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DONNERONT LIEU À UNE DIMINUTION CONSIDÉRABLE DU NOMBRE D'ACCIDENTS. »

OBJECTIF EN 2002

Le nombre d'accidents dans la province ainsi que dans les secteurs ciblés et chez les employeurs ciblés connaîtra une diminution.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2002

En 2002, le nombre d'accidents du travail est passé de 4,1 accidents pour chaque 100 travailleurs à temps plein à 3,55 accidents (chiffre prévu). On prévoit que le nombre d'accidents des secteurs ciblés diminuera de 9,2 % et celui des entreprises ciblées, de 5 %.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des tableaux et des diagrammes présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue

d'atteindre le premier but se trouvent dans la section des statistiques du présent rapport.

- Statistiques de prévention ainsi que de santé et de sécurité au travail
- Accidents signalés à la CSSIAT
- Taux de fréquence provincial des accidents
- Taux de fréquence des accidents des industries ciblées de la CSSIAT
- Arbitrages
- Poursuites

DIVISION PARTICIPANTE

Division des services de prévention

Résumé

La réduction du nombre d'accidents qui surviennent dans les lieux de travail du Nouveau-Brunswick est probablement la tâche la plus importante de la CSSIAT. Un moins grand nombre d'accidents signifie moins de travailleurs blessés. Un moins grand nombre de travailleurs blessés signifie une réduction des coûts des prestations. Si les coûts des prestations sont réduits, les épargnes réalisées peuvent ensuite être transmises aux employeurs de la province par le biais d'une réduction de leur cotisation annuelle. Mis à part les épargnes financières, la prévention des accidents sauve des vies.

« La Division des services de prévention de la CSSIAT est responsable de toutes les activités relatives au premier but, ce qui demande une approche proactive et éclairée », déclare le vice-président à la Prévention, David Greason.

La Division examine la population active du Nouveau-Brunswick en vue de déterminer, de mesurer et de concentrer efficacement ses efforts sur des groupes qui présentent un nombre élevé d'accidents. Ainsi, la Division :

- choisit des secteurs d'activités et des entreprises à cibler chaque année et elle crée, dans chaque cas, une stratégie globale comportant des buts mesurables et des activités détaillées;
- travaille avec de grands groupements de population, tels que les jeunes, pour encourager une culture de santé et de sécurité;

« La Division des services de prévention de la CSSIAT est responsable de toutes les activités relatives au premier but, ce qui demande une approche proactive et éclairée. »

David Greason, vice-président à la Prévention

- offre des services d'éducation et de consultation aux employeurs de la province, en leur donnant des façons concrètes de rendre leur lieu de travail plus sain et sécuritaire;
- assure des services d'inspection pour appliquer la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et promouvoir la prévention des accidents;
- fournit des services d'enquête lorsqu'un accident se produit, pour cerner la cause, recommander des mesures de prévention, déterminer s'il y a eu infraction à la *Loi* et diffuser ces renseignements;
- dispense des services d'arbitrage, en donnant aux employés la possibilité d'appliquer leurs droits en vertu de la *Loi*;
- livre des services de consultation en matière de santé et de sécurité pour aider les employeurs ciblés à mettre en œuvre des programmes de santé et de sécurité efficaces.

PREMIER BUT

OBJECTIF EN 2002

Le nombre d'accidents dans la province ainsi que dans les secteurs ciblés et chez les employeurs ciblés connaîtra une diminution.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2002

En 2002, le nombre d'accidents du travail est passé de 4,1 accidents pour chaque 100 travailleurs à temps plein à 3,55 accidents (chiffre prévu). On prévoit que le nombre d'accidents des secteurs ciblés diminuera de 9,2 % et celui des entreprises ciblées, de 5 %.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des tableaux et des diagrammes présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue

d'atteindre le premier but se trouvent dans la section des statistiques du présent rapport.

- Statistiques de prévention ainsi que de santé et de sécurité au travail
- Accidents signalés à la CSSIAT
- Taux de fréquence provincial des accidents
- Taux de fréquence des accidents des industries ciblées de la CSSIAT
- Arbitrages
- Poursuites

DIVISION PARTICIPANTE

Division des services de prévention

Résumé

La réduction du nombre d'accidents qui surviennent dans les lieux de travail du Nouveau-Brunswick est probablement la tâche la plus importante de la CSSIAT. Un moins grand nombre d'accidents signifie moins de travailleurs blessés. Un moins grand nombre de travailleurs blessés signifie une réduction des coûts des prestations. Si les coûts des prestations sont réduits, les épargnes réalisées peuvent ensuite être transmises aux employeurs de la province par le biais d'une réduction de leur cotisation annuelle. Mis à part les épargnes financières, la prévention des accidents sauve des vies.

« La Division des services de prévention de la CSSIAT est responsable de toutes les activités relatives au premier but, ce qui demande une approche proactive et éclairée », déclare le vice-président à la Prévention, David Greason.

La Division examine la population active du Nouveau-Brunswick en vue de déterminer, de mesurer et de concentrer efficacement ses efforts sur des groupes qui présentent un nombre élevé d'accidents. Ainsi, la Division choisit des secteurs d'activités et des entreprises à cibler chaque année et elle crée, dans chaque cas, une stratégie globale comportant des buts mesurables et des activités détaillées; travaille avec de grands groupements de population, tels que les jeunes, pour encourager une culture de santé et de sécurité;

- offre des services d'éducation et de consultation aux employeurs de la province, en leur donnant des façons concrètes de rendre leur lieu de travail plus sain et sécuritaire;
- assure des services d'inspection pour appliquer la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et promouvoir la prévention des accidents;
- fournit des services d'enquête lorsqu'un accident se produit, pour cerner la cause, recommander des mesures de prévention, déterminer s'il y a eu infraction à la *Loi* et diffuser ces renseignements;
- dispense des services d'arbitrage, en donnant aux employés la possibilité d'appliquer leurs droits en vertu de la *Loi*;
- livre des services de consultation en matière de santé et de sécurité pour aider les employeurs ciblés à mettre en œuvre des programmes de santé et de sécurité efficaces.



*Margie Layden-Oreto et
Dianne Kay,
conseillères en
éducation, ministère
de l'Éducation.*

Margie Layden-Oreto et Dianne Kay, toutes deux conseillères en éducation au ministère de l'Éducation, ne peuvent en dire assez au sujet de Silvy Moleman et des programmes à l'intention de la jeunesse de la CSSIAT.

Ces initiatives découlent de la conviction que la santé et la sécurité ne doivent pas compter qu'au travail, mais doivent également faire partie de tout ce que nous faisons à la maison et à l'école, ainsi que dans nos loisirs. Par conséquent, l'éducation en santé et en sécurité commence dans les écoles, où les jeunes peuvent acquérir les aptitudes dont ils ont besoin pour faire des choix sécuritaires lorsqu'ils arrivent sur le marché du travail.

« Les programmes de la CSSIAT donnent pouvoir à nos jeunes », explique Margie.

« Lorsqu'ils commenceront à travailler, ils comprendront qu'il n'y a pas de mal à s'attendre à la sécurité au travail et à l'exiger. »

[profil d'un intervenant de la CSSIAT]

La coordonnatrice des programmes à l'intention de la jeunesse de la CSSIAT, Silvy Moleman, voit à la conception et à la mise en œuvre de programmes et de ressources qui appuient le processus d'élaboration des programmes d'études du ministère de l'Éducation, et ce, en traitant bon nombre des « résultats d'apprentissage » énoncés pour chaque niveau scolaire. Les ressources sont ensuite liées aux résultats d'apprentissage dans les domaines de la santé, de l'éducation physique, des sciences, de l'éducation à la carrière et autres.

« La participation de la CSSIAT à l'élaboration des programmes d'études est énorme », a confié Margie. « D'autres organismes y participent aussi, mais le rôle de la CSSIAT est vraiment unique. »

Dianne nous explique que lorsqu'un programme de la CSSIAT est approuvé pour le milieu scolaire, on communique directement avec les personnes responsables du secteur d'apprentissage en question. Le programme est ensuite livré directement aux enseignants des écoles de l'ensemble de la province par le biais d'ateliers et de séances sur les lieux afin d'assurer que le message se rend aux élèves d'une façon dont ils le comprendront et s'en souviendront.

« Le programme qui se sert de victimes de blessures en est un bon exemple », ajoute Dianne. « De vraies personnes qui offrent aux jeunes des renseignements pratiques qui pourraient leur sauver la vie font une forte impression. »

« Nous avons reçu de nombreux commentaires positifs des élèves au sujet des programmes de la CSSIAT », indique Dianne. « Et le nombre de demandes provenant des enseignants relativement à ces programmes augmente chaque année. »

Dans l'ensemble, la réduction du nombre d'accidents demande :

- des campagnes de prévention originales et ciblées qui démontrent une sensibilisation optimale dans les industries;
- un engagement à offrir des initiatives d'éducation et de consultation accessibles et rentables;
- des inspections périodiques et l'application uniforme des règlements en matière de santé et de sécurité.

Efforts déployés par la Division des services de prévention pour atteindre le premier but

La Division des services de prévention travaille pour arriver à réduire les accidents en créant une culture de santé et de sécurité au Nouveau-Brunswick, et en offrant aux employeurs des services conçus pour réduire leur nombre d'accidents. Ces services, qui sont décrits plus en détail ci-dessous, ont un effet direct sur le premier but.

Services d'éducation

Des conseillers en éducation aident les lieux de travail à évaluer leurs besoins en matière de santé et de sécurité en leur recommandant des solutions et en leur offrant des séances de sensibilisation. Ils aident également les lieux de travail à former et à maintenir des comités mixtes d'hygiène et de sécurité efficaces.

Services de consultation

La Division des services de prévention compte des conseillers en santé et en sécurité et des conseillers en ergonomie, qui offrent des analyses détaillées et des recommandations aux lieux de travail de la province.

Inspections et enquêtes

Chaque année, les hygiénistes du travail et les agents de santé et de sécurité de la Division effectuent 6 000 inspections de santé et de sécurité dans les lieux de travail de l'ensemble de la province. Ils mènent également des enquêtes approfondies sur les accidents graves et les accidents mortels qui surviennent dans les lieux de travail. Ces agents ont l'autorisation légale d'appliquer les règlements en matière de santé et de sécurité, et donnent plus de 4 500 ordres par année pour corriger les cas d'infraction.

Initiatives de 2002

Les initiatives suivantes réalisées en 2002 s'inscrivent dans les efforts quotidiens que la Division déploie pour atteindre le premier but.

- Un nouveau moyen de promouvoir la santé et la sécurité par le biais des conseillers en santé et en sécurité a été établi.
- Des mesures du rendement ont été définies pour tous les niveaux d'activité de la Division des services de prévention qui sont liés à la prévention des accidents du travail.
- D'une part, des sondages sur la satisfaction des clients ont été effectués par rapport aux programmes scolaires à l'intention des jeunes et, d'autre part, des sondages ont été conçus pour les entreprises faisant l'objet d'une intervention primaire.
- Une campagne publicitaire a été lancée à la télévision dans le cadre de laquelle on se servait de la publicité-choc pour simuler des accidents du travail.
- Des publications et des avis de danger-alerte ont été créés, y compris des lignes directrices s'appliquant à la sécurité dans la production de pommes de terre, des trousseaux de renseignements sur le programme 5*22 et le calendrier sur la sécurité de 2003. Un certain nombre d'articles sur la sécurité ont également été rédigés pour différentes publications.
- En 2002, un total de 22 poursuites ont été recommandées et 9 condamnations ont donné lieu à des amendes totalisant 35 120 \$.

Debout (de gauche à droite) : Mike Woodard, Louis Bourque, Gary Carter, Bill Nichol, Archie Steeves, Bruce Harquail, Pierre Frenette, Bill Macdonald et Bando Imbulgodu.

Assis : Lee O'Brien, Gilles Pélletier, Ron Grenier, Bruce Messer et Ed MacFarlane.

Absents au moment de la photo : Roland Boudage, Paul Bourque, Doug Doney, Albert Dubé, Reg Fredericks, Jean-Claude Immette, Stéphane Hamel, John MacDonald, Hugh Munro, Claude Plive, Carl Sawyer et Eric Sparkes.



Lee O'Brien est l'un des hygiénistes du travail de la CSSIAT qui s'occupe de la prévention et des enquêtes concernant l'exposition à des contaminants dans les lieux de travail.

« Nous nous préoccupons d'abord et avant tout de la santé du travailleur, en mettant l'accent sur l'exposition aux produits chimiques ou à d'autres contaminants qui se trouvent dans le lieu de travail », révèle Lee. « Nous donnons des conseils aux employeurs à propos de leurs obligations par rapport à la sécurité de leurs employés. »

[profil d'un employé de la CSSIAT]

« Sur le terrain, nous gardons l'œil ouvert autant sur les cas d'exposition aiguë, dont les effets sont immédiats, que sur les cas d'exposition graduelle, dont les effets peuvent s'étendre sur plusieurs mois, voire des années », explique-t-il. « Ces expositions peuvent provenir de contaminants chimiques, biologiques et physiques, tels que les gaz, les vapeurs, les moisissures, la poussière et les niveaux de bruit. »

Au cours d'une semaine type, les hygiénistes du travail de la CSSIAT reçoivent un grand nombre de demandes de renseignements à propos des risques d'exposition dans les lieux de travail. Lorsqu'ils sont à leur bureau, ils effectuent des recherches et répondent à ces demandes. Lorsqu'ils sont dans les lieux de travail, ils donnent des ordres et aident les agents de santé et de sécurité à en donner.

« Nous sommes au service des travailleurs, quel que soit l'endroit où ils travaillent », affirme Lee.

Certains des produits chimiques qui sont utilisés dans les lieux de travail du Nouveau-Brunswick se trouvent dans la publication de l'American Conference of Governmental Industrial Hygienists portant sur les valeurs limites d'exposition sécuritaire. La *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* renvoie à la version de 1997 de cette publication.

« Les 800 produits chimiques qui y sont indiqués nous donnent de bonnes lignes directrices pour mesurer l'exposition d'un travailleur à une substance particulière », déclare Lee. « Mais il existe des milliers de produits chimiques. C'est pourquoi nous devons faire des recherches et prendre des décisions en fonction des renseignements disponibles. »

Lee considère la prévention des accidents comme un but extrêmement important :

« Lorsque la santé d'un travailleur est en cause, les effets cachés à long terme provenant d'une exposition dangereuse peuvent être extrêmement coûteux. Il peut être difficile d'associer les symptômes du travailleur à quelque chose qui se produit au travail, mais lorsqu'on y arrive, tout le monde est gagnant. »

Deuxième but

DEUXIÈME BUT

OBJECTIF EN 2002

Le sondage d'opinion effectué chaque année produira de très bons résultats de façon constante. Au strict minimum, nous maintiendrons un taux de satisfaction de 82 % pour les travailleurs blessés et de 85 % pour les employeurs cotisés.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2002

En 2002, les travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient en moyenne 80 % satisfaits du rendement de la CSSAT dans les douze catégories présentées et les employeurs, en moyenne 85 % satisfaits.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des diagrammes présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSAT a déployés en 2002 en vue d'atteindre le

deuxième but se trouvent dans la section des statistiques du présent rapport.

- Indice de satisfaction des employeurs
- Indice de satisfaction des travailleurs blessés
- Jours ouvrables moyens écoulés entre la date de l'accident et le premier paiement
- Satisfaction des employeurs
- Satisfaction des travailleurs blessés

DIVISIONS / SERVICE PARTICIPANTS

- Division des services d'indemnisation et de réadaptation
- Division des services généraux
- Division des services de prévention
- Bureau de l'avocat de la Commission

Resumé

La satisfaction des clients est un indicateur important pour la CSSAT. Puisque la base de notre organisme est un équilibre délicat entre les besoins de nos intervenants, l'attente de degrés élevés de satisfaction chez ceux à qui nous offrons nos services est indispensable pour l'ensemble de la CSSAT, et c'est la raison pour laquelle toute la CSSAT travaille à l'atteinte du deuxième but. Toutefois, pour les besoins de cet exercice, seuls les efforts des divisions et des services qui travaillent directement avec les clients de la CSSAT sont présentés.

« Chaque division et service de la CSSAT est directement responsable d'entretenir des relations de travail professionnelles et bienveillantes avec ses clients, tout en offrant des services qui reflètent bien leurs exigences et qui répondent efficacement à leurs besoins », déclare le président et chef de la direction, Doug Stanley.

La CSSAT s'efforce d'assurer la satisfaction de ses clients en leur offrant des services exemplaires et en trouvant des façons de combler autant les employeurs que les travailleurs blessés. Ainsi, la CSSAT

- a établi des modèles de satisfaction dans chaque division;
- travaille avec des groupes d'intervenants pour déterminer des façons d'être plus efficace au niveau des services existants;
- travaille avec des groupes d'intervenants pour trouver des façons originales de dispenser des services;
- se tourne vers le conseil d'administration et sa représentation équilibrée pour des conseils.

Deuxième but

DEUXIÈME BUT

« NOUS OFFRONS DES SERVICES PROMPTS, EFFICACES ET BIENVEILLANTS À NOS CLIENTS. »

OBJECTIF EN 2002

Le sondage d'opinion effectué chaque année produira de très bons résultats de façon constante. Au strict minimum, nous maintiendrons un taux de satisfaction de 82 % pour les travailleurs blessés et de 85 % pour les employeurs cotisés.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2002

En 2002, les travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient en moyenne 80 % satisfaits du rendement de la CSSIAT dans les douze catégories présentées et les employeurs, en moyenne 85 % satisfaits.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des diagrammes présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue d'atteindre le

deuxième but se trouvent dans la section des statistiques du présent rapport.

- * Indice de satisfaction des employeurs
- * Indice de satisfaction des travailleurs blessés
- * Jours ouvrables moyens écoulés entre la date de l'accident et le premier paiement
- * Satisfaction des employeurs
- * Satisfaction des travailleurs blessés

DIVISIONS / SERVICE PARTICIPANTS

Division des services d'indemnisation et de réadaptation
Division des services généraux
Division des services de prévention
Bureau de l'avocat de la Commission

Résumé

La satisfaction des clients est un indicateur important pour la CSSIAT. Puisque la base de notre organisme est un équilibre délicat entre les besoins de nos intervenants, l'atteinte de degrés élevés de satisfaction chez ceux à qui nous offrons nos services est indispensable pour l'ensemble de la CSSIAT, et c'est la raison pour laquelle toute la CSSIAT travaille à l'atteinte du deuxième but. Toutefois, pour les besoins de cet exercice, seuls les efforts des divisions et des services qui travaillent directement avec les clients de la CSSIAT sont présentés.

« Chaque division et service de la CSSIAT est directement responsable d'entretenir des relations de travail professionnelles et bienveillantes avec ses clients, tout en offrant des services qui reflètent bien leurs exigences et qui répondent efficacement à leurs besoins. »

— Douglas L. Stanley, président et chef de la direction

« Chaque division et service de la CSSIAT est directement responsable d'entretenir des relations de travail professionnelles et bienveillantes avec ses clients, tout en offrant des services qui reflètent bien leurs exigences et qui répondent efficacement à leurs besoins », déclare le président et chef de la direction, Doug Stanley.

La CSSIAT s'efforce d'assurer la satisfaction de ses clients en leur offrant des services exemplaires et en trouvant des façons de combler autant les employeurs que les travailleurs blessés. Ainsi, la CSSIAT :

- * a établi des modèles de satisfaction dans chaque division;
- * travaille avec des groupes d'intervenants pour déterminer des façons d'être plus efficace au niveau des services existants;
- * travaille avec des groupes d'intervenants pour trouver des façons originales de dispenser des services;
- * se tourne vers le conseil d'administration et sa représentation équilibrée pour des conseils.

La satisfaction des clients demande :

- * une approche uniforme dans la prestation des services afin d'assurer la viabilité à long terme de la CSSIAT;
- * des services personnalisés et bienveillants;
- * un engagement à trouver un juste milieu et à maintenir un équilibre entre les besoins des groupes d'intervenants.

Efforts déployés par la Division des services d'indemnisation et de réadaptation pour atteindre le deuxième but

La Division des services d'indemnisation et de réadaptation travaille pour arriver à satisfaire les clients en offrant des services de prise de décision rationalisés ainsi que des paiements rapides et équitables au titre des prestations. Ces services, qui sont décrits plus en détail ci-dessous, ont un effet direct sur le deuxième but.

Création des réclamations et prise de décision

Lorsque la Division reçoit le formulaire approprié l'avisant d'un accident et du traitement dispensé, un numéro de réclamation est attribué et un dossier est créé. Dans chaque cas, le processus de prise de décision comprend une analyse des renseignements fournis et peut exiger une demande d'aide médicale complémentaire à des fins de clarification. Une fois ce processus terminé, une décision est prise.

Paiements au titre des prestations

Une fois que la CSSIAT approuve une réclamation, le travailleur blessé peut avoir droit à divers types de prestations, y compris des prestations pour perte de gains, des services médicaux, des services de gestion des réclamations, des services de réadaptation, de la formation et autres.

Services de gestion des réclamations

La CSSIAT se sert d'un système de gestion des réclamations pour offrir des services efficaces et bienveillants aux travailleurs blessés qui ne peuvent reprendre le travail avant six semaines ou plus. La gestion des réclamations est un moyen de coordonner les efforts de toutes les parties en cause dans la réadaptation d'un travailleur blessé, c'est-à-dire le travailleur, l'employeur et les fournisseurs de soins, pour voir à ce que le travailleur reprenne le travail en toute sécurité et de façon efficace. L'équipe de gestion des

réclamations, qui peut être formée d'un responsable de cas, d'un ergothérapeute, d'un médecin-conseil et d'un spécialiste en réadaptation, voit à la réadaptation du travailleur blessé.

Efforts déployés par la Division des services généraux pour atteindre le deuxième but

La Division des services généraux travaille pour arriver à satisfaire les clients en offrant aux employeurs un système de cotisations bien géré et équilibré qui est conçu pour récompenser les efforts déployés à l'amélioration de la santé et de la sécurité. Ces services, qui sont décrits plus en détail ci-dessous, ont un effet direct sur le deuxième but.

Services des cotisations

Les employeurs inscrits sont classifiés selon leur industrie. La CSSIAT calcule alors la cotisation annuelle de chaque employeur en tenant compte du taux de cotisation associé à sa classification et de sa masse salariale annuelle réelle ou prévue.

Système d'évaluation de l'expérience

Les employeurs dont la cotisation annuelle se chiffre à 1 000 \$ ou plus participent également à un système d'évaluation de l'expérience, qui adapte leur cotisation en comparant leurs antécédents en matière de réclamations à ceux de l'ensemble de leur groupe de taux. Si les antécédents d'un employeur indiquent une moyenne de coûts d'accidents inférieure à celle des autres employeurs de son groupe, l'employeur en question se verra accorder une réduction de sa cotisation annuelle.

Programme de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels

Dans une tentative de simplifier la déclaration des salaires assurables, la CSSIAT a mis en œuvre le programme de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels, qui permet aux employeurs de déclarer leurs salaires réels chaque mois, de différentes façons pratiques.

Le deuxième but



*Marie-Josée LeBlanc,
coordonnatrice des
ressources
humaines, et
Mike Porter,
coordonnateur de la
sécurité, Boise
Alljoist Ltd.*

Au cours des deux dernières années, l'entreprise Boise Alljoist Ltd., située à Edmundston, au Nouveau-Brunswick, a connu bien des changements.

« Lorsque Boise Cascade a acheté l'entreprise au mois d'août 2000, on a fermé ses portes en vue d'apporter d'importants changements en matière de santé et de sécurité », explique le coordonnateur de la sécurité, Mike Porter. « Au début, les employés pensaient que les changements étaient excessifs et trop coûteux. »

Le taux annuel de fréquence des accidents de l'entreprise est cependant passé de 28 accidents qui ont nécessité des soins médicaux pour chaque 100 travailleurs à moins de 3 accidents.

« Les employés ne pensent plus de la même façon », précise Mike. « L'attitude a changé. »

[profil d'un intervenant de la CSSIAT]

Cette nouvelle façon de penser est visible partout dans les installations de l'entreprise, à partir de publications de qualité en matière de santé et de sécurité à la réception jusqu'aux matières dangereuses portant des étiquettes claires et un engagement envers le port d'équipement de protection à l'intérieur de l'usine.

Le nouveau climat du point de vue de la santé et la sécurité n'a pas nuit à la productivité : chaque quart, on produit 100 000 pieds linéaires de poutrelles en I, c'est-à-dire des poutres fabriquées utilisées en tant que supports lors de l'installation de revêtement de sol.

Mike souligne que cela représente « beaucoup de planchers ».

Les employés de la Division des services de prévention de la CSSIAT qui travaillent à partir du bureau de la Région du Nord-ouest prêtent leur appui à l'entreprise pour ce qui est de ses initiatives de réduction d'accidents et de sécurité.

« Nous sommes très satisfaits de notre relation avec la Commission », déclare Mike. « Il s'agit d'un partenariat qui nous a été extrêmement utile. Son approche relativement à la formation par rapport aux programmes de santé et de sécurité, qui consiste à former le formateur, est particulièrement avantageuse puisqu'elle nous permet d'adopter les programmes de la Commission et de prendre appui sur eux. C'est une bonne façon de faire affaire. »

Maintenant qu'on voit les résultats des programmes de santé et de sécurité de l'entreprise, Boise Alljoist Ltd. a des plans dynamiques pour agrandir.

« La santé et la sécurité ne représentent pas une dépense », précise Mike. « C'est un investissement. »

Efforts déployés par la Division des services de prévention pour atteindre le deuxième but

La Division des services de prévention travaille pour arriver à satisfaire les clients en offrant aux travailleurs néo-brunswickois un cadre à l'intérieur duquel ils peuvent exercer leurs droits en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et en offrant aux employeurs des services conçus dans le but de leur recommander des façons de réduire leur taux de fréquence des accidents du travail. Ces services, qui sont décrits plus en détail ci-dessous, ont un effet direct sur le deuxième but.

Services de consultation

La Division des services de prévention compte des conseillers en santé et en sécurité, des conseillers en éducation et des conseillers en ergonomie qui fournissent des analyses détaillées et des recommandations aux lieux de travail de la province.

Les conseillers en santé et en sécurité ciblent leurs efforts sur un petit nombre d'employeurs qui présentent un nombre élevé d'accidents et aident à mettre en œuvre des programmes complets de santé et de sécurité.

Les conseillers en éducation offrent des séances de sensibilisation sur des sujets précis tels que le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail, les enquêtes sur les accidents et le rôle des comités mixtes d'hygiène et de sécurité.

Les conseillers en ergonomie aident les lieux de travail à relever les risques de nature ergonomique et à trouver des solutions.

Processus d'arbitrage

La *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* protège les travailleurs contre la discrimination au travail lorsqu'ils exercent leurs droits et leurs responsabilités en vertu de la *Loi*. Si un travailleur fait l'objet de discrimination pour avoir exercé l'un de ces droits, la Division des services de prévention offre un processus d'arbitrage comme moyen impartial de régler le différend.

Efforts déployés par le Bureau de l'avocat de la Commission pour atteindre le deuxième but

Le Bureau de l'avocat de la Commission travaille pour arriver à satisfaire les clients en offrant des renseignements et des services de soutien aux groupes d'intervenants sur une vaste gamme de sujets.

Initiatives de 2002

Les initiatives suivantes réalisées en 2002 s'inscrivent dans les efforts quotidiens que les divisions déploient pour atteindre le deuxième but.

- Le Service de la planification et des politiques de la Division des services généraux a entrepris un processus de consultation approfondi et un sondage auprès des intervenants à l'automne de 2002.
- En 2002, les Services des cotisations de la Division des services généraux ont tenu quinze séances d'information à l'intention d'associations et de groupes d'employeurs.
- Le Service de la planification et des politiques a continué à coordonner le Comité consultatif des travailleurs blessés, qui a tenu des réunions en 2002 pour discuter des recommandations en vue d'améliorer les services et les programmes de la CSSIAT.
- La Division des services d'indemnisation et de réadaptation a présenté 76 séances en milieu de travail et d'encadrement à plus de 239 travailleurs et représentants d'employeurs de plus de 68 lieux de travail du Nouveau-Brunswick. Ces séances avaient pour but d'offrir des renseignements généraux sur le concept de la gestion de l'incapacité au travail et d'aider des lieux de travail individuels à élaborer leur programme.
- La Division des services de prévention a entrepris des sondages sur la satisfaction des clients par rapport aux programmes scolaires à l'intention des jeunes. Elle a également travaillé avec plus de 400 entreprises à leurs programmes de santé et de sécurité. Enfin, elle a offert un certain nombre de séances visant à sensibiliser le public.
- En 2002, le Bureau de l'avocat de la Commission a offert un grand nombre de séances d'information et de séminaires à des groupes d'employeurs, des étudiants, des organismes de services juridiques, des associations de santé et sécurité et autres. Par ailleurs, des articles ont été publiés dans l'*AASCIF News* et *Quicklaw*, offrant de précieux renseignements sur les questions d'indemnisation.



Jean Landry,
directeur de la Région
du Sud-est de la CSSIAT

Le directeur de la Région du Sud-est, Jean Landry, croit que les bureaux de région jouent un rôle important dans la façon dont la CSSIAT offre ses services.

« Nous sommes chargés de la prestation des services dans la communauté que nous desservons », explique Jean. « C'est pourquoi nous nous trouvons devant la satisfaction des clients chaque jour. »

Jean est responsable des 22 employés de la Division des services d'indemnisation et de réadaptation qui travaillent à partir du bureau de la Région du Sud-est, c'est-à-dire des responsables de cas, des spécialistes en réadaptation, des ergothérapeutes, un médecin-conseil et des préposés au soutien administratif.

« Nos employés travaillent avec des travailleurs blessés qui n'ont toujours pas repris leur emploi environ six semaines après leur blessure et qui ont besoin de services de gestion des réclamations », précise Jean.

[profil d'un employé de la CSSIAT]

Dès qu'on attribue une réclamation à un responsable de cas, une des premières choses que le responsable fait est d'aider le travailleur blessé à fixer des attentes réalistes pour ce qui est des services qu'offre la CSSIAT.

« Un grand nombre de travailleurs n'apprennent les détails relativement à leur protection qu'après qu'ils en ont besoin », indique Jean. « Un des défis que nous avons donc à relever consiste à s'assurer que nous donnons des renseignements clairs par rapport à la protection et aux services offerts par l'entremise du régime d'indemnisation des travailleurs. »

Jean et son équipe déploient un effort collectif en vue d'aider à réduire le décalage entre les attentes et la réalité.

« Nous donnons aux travailleurs blessés les renseignements dont ils ont besoin par téléphone ou au moment de rencontres individuelles. De plus, nous mettons maintenant davantage l'accent sur l'amélioration de notre correspondance. »

Par exemple, on vient de remanier les lettres de gestion des réclamations dans lesquelles on avise les travailleurs blessés d'une décision sur leur cas en vue d'assurer qu'elles indiquent clairement les renseignements examinés ainsi que le raisonnement utilisé pour arriver à cette décision.

« Il s'agit d'un régime complexe », indique Jean. « Et la satisfaction de nos clients dépend de la façon dont nous expliquons ce régime aux travailleurs blessés et à leur famille. »

Troisième but

TROISIÈME BUT

OBJECTIF EN 2002

Un total de 59,2 % des travailleurs blessés reprendront le travail dans les 20 jours suivant l'acceptation de leur réclamation et 89,8 % des travailleurs blessés, dans les 260 jours.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2002

En 2002, plus de travailleurs blessés que jamais ont repris le travail en toute sécurité dans les 20 jours suivant l'acceptation de leur réclamation à la CSSIAT : près de 64 % au cours des six premiers mois de l'année. Un total de 77 % des travailleurs blessés ont repris le travail en moins de 60 jours* et 93,5 %, ** en moins de 260 jours.

*Les données sont calculées jusqu'à la fin du deuxième trimestre de l'exercice 2002.

**Les données sont calculées jusqu'à la fin du deuxième trimestre de l'exercice 2001.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des tableaux et des diagrammes présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue d'atteindre

le troisième but se trouvent dans la section des statistiques du présent rapport.

- Résumé des prestations – 2002
- Réclamations créées
- Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale (en millions)
- Nombre de travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme au 31 décembre
- Paiements au titre des prestations (en millions)
- Paiement moyen par réclamation
- Nombre de réclamations jugées
- Nature de la blessure
- Nombre de réclamations jugées selon la catégorie
- Reprises du travail

DIVISION PARTICIPANTE

Division des services d'indemnisation et de réadaptation

Résumé

Le processus de reprise du travail peut être une période éprouvante pour un travailleur blessé. Les efforts nécessaires pour guérir et trouver de nouvelles façons d'accomplir des activités quotidiennes, combinés aux pressions financières et émotionnelles engendrées par l'interruption du travail, rendent cette période difficile. Le troisième but de la CSSIAT vise directement à alléger ces pressions, en accélérant le processus qui permet au travailleur blessé de reprendre le travail en toute sécurité et plus rapidement.

« La Division des services d'indemnisation et de réadaptation de la CSSIAT est responsable d'atteindre l'objectif associé au troisième but et, pour ce faire, nous utilisons une approche en trois facettes : nous travaillons avec les employeurs, les travailleurs blessés et les fournisseurs de soins de santé de la province », explique le vice-président à l'indemnisation et à la réadaptation, Brian Connell.

La Division travaille avec les fournisseurs de soins de santé et les employeurs en vue de voir à la bonne marche du processus de reprise du travail. Pour permettre à un travailleur blessé de reprendre le travail le plus tôt possible, il faut :

- un traitement médical approprié et rapide;
- des services de réadaptation professionnelle appropriés, s'il y a lieu;
- une éducation pour éviter qu'il aggrave sa blessure;
- une gestion efficace de la réclamation, qui mesure l'évolution du cas à des intervalles réguliers;

Troisième but

TROISIÈME BUT

« NOUS RÉDUIRONS LA PÉRIODE ÉCOULÉE AVANT QUE LE TRAVAILLEUR BLESSÉ REPRENNE LE TRAVAIL QU'IL FAISAIT AVANT SON ACCIDENT, UN TRAVAIL MODIFIÉ OU UN AUTRE TRAVAIL. »

OBJECTIF EN 2002

Un total de 59,2 % des travailleurs blessés reprendront le travail dans les 20 jours suivant l'acceptation de leur réclamation et 89,8 % des travailleurs blessés, dans les 260 jours.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2002

En 2002, plus de travailleurs blessés que jamais ont repris le travail en toute sécurité dans les 20 jours suivant l'acceptation de leur réclamation à la CSSIAT : près de 64 % au cours des six premiers mois de l'année. Un total de 77 % des travailleurs blessés ont repris le travail en moins de 60 jours* et 93,5 %, ** en moins de 260 jours.

*Les données sont calculées jusqu'à la fin du deuxième trimestre de l'exercice 2002.

**Les données sont calculées jusqu'à la fin du deuxième trimestre de l'exercice 2001.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des tableaux et des diagrammes présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue d'atteindre

le troisième but se trouvent dans la section des statistiques du présent rapport.

- Résumé des prestations – 2002
- Réclamations créées
- Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale (en millions)
- Nombre de travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme au 31 décembre
- Paiements au titre des prestations (en millions)
- Paiement moyen par réclamation
- Nombre de réclamations jugées
- Nature de la blessure
- Nombre de réclamations jugées selon la catégorie
- Reprises du travail

DIVISION PARTICIPANTE

Division des services d'indemnisation et de réadaptation

Résumé

Le processus de reprise du travail peut être une période éprouvante pour un travailleur blessé. Les efforts nécessaires pour guérir et trouver de nouvelles façons d'accomplir des activités quotidiennes, combinés aux pressions financières et émotionnelles engendrées par l'interruption du travail, rendent cette période difficile. Le troisième but de la CSSIAT vise directement à alléger ces pressions, en accélérant le processus qui permet au travailleur blessé de reprendre le travail en toute sécurité et plus rapidement.

« [Notre Division] est responsable d'atteindre l'objectif associé au troisième but et, pour ce faire, nous utilisons une approche en trois facettes : nous travaillons avec les employeurs, les travailleurs blessés et les fournisseurs de soins de santé de la province. »

R. Brian Connell, vice-président à l'Indemnisation et à la réadaptation

« La Division des services d'indemnisation et de réadaptation de la CSSIAT est responsable d'atteindre l'objectif associé au troisième but et, pour ce faire, nous utilisons une approche en trois facettes : nous travaillons avec les employeurs, les travailleurs blessés et les fournisseurs de soins de santé de la province », explique le vice-président à l'Indemnisation et à la réadaptation, Brian Connell.

La Division travaille avec les fournisseurs de soins de santé et les employeurs en vue de voir à la bonne marche du processus de reprise du travail. Pour permettre à un travailleur blessé de reprendre le travail le plus tôt possible, il faut :

- un traitement médical approprié et rapide;
- des services de réadaptation professionnelle appropriés, s'il y a lieu;
- une éducation pour éviter qu'il aggrave sa blessure;
- une gestion efficace de la réclamation, qui mesure l'évolution du cas à des intervalles réguliers;

- * une approche à la fois innovatrice et rentable envers la réadaptation;
- * une approche taillée sur mesure pour l'aider à reprendre le travail, qui peut comprendre de la formation, de l'orientation et d'autres méthodes.

Efforts déployés par la Division des services d'indemnisation et de réadaptation pour atteindre le troisième but

La Division des services d'indemnisation et de réadaptation travaille pour assurer une reprise du travail sans danger et rapide en offrant des programmes innovateurs en matière de réadaptation et en entretenant de solides relations avec les fournisseurs de soins de santé de la province. Ces services, qui sont décrits plus en détail ci-dessous, ont un effet direct sur le troisième but.

Liaison avec les fournisseurs de soins de santé
La Division travaille avec les médecins traitants pour recueillir les renseignements nécessaires sur chaque travailleur blessé au moyen de rapports d'évolution. Elle offre également des listes approuvées au préalable de médicaments sur ordonnance et de fournisseurs de soins de santé ainsi qu'établit des lignes directrices en matière de durée d'invalidité et du temps de guérison prévu. Les services du Centre de rééducation professionnelle sont également offerts pour aider au processus de rétablissement.

Prestations

Une fois que la CSSIAT approuve une réclamation, le travailleur blessé peut avoir droit à divers types de prestations, y compris des prestations pour perte de gains, des services médicaux, des services de gestion des réclamations, des services de réadaptation, de la formation et autres.

Gestion des réclamations

Toute réclamation dont la durée peut être de plus de six semaines ou une réclamation liée à une blessure grave est assignée aux services de gestion des réclamations. Un responsable de cas et le médecin-conseil de l'équipe de gestion des réclamations travailleront ensuite avec le médecin traitant pour discuter des recommandations de traitement, de l'approbation des paiements et des rapports d'évolution.



*Raymond McGillicuddy,
un travailleur blessé*

En octobre 2001, Raymond McGillicuddy a été blessé pendant qu'il était au service de BPB Westroc, à McAdam, au Nouveau-Brunswick.

Il a subi une blessure au dos en abaissant un tuyau de 150 livres de la hauteur de la poitrine jusqu'au plancher, ce qu'il devait faire plusieurs fois par quart de travail.

« Le lendemain après-midi, je suis allé voir le médecin, qui m'a prescrit des relaxants musculaires et des médicaments antidouleur », a indiqué Raymond.
« J'ai eu de la difficulté à bouger pendant deux mois. »

Dans le cadre de sa réclamation à la CSSIAT, Raymond a participé à un programme de conditionnement au travail en mai 2002, à la clinique Kingswood, à Fredericton. Il s'est joint à un groupe de douze autres travailleurs blessés, dont bon nombre travaient dans les secteurs des soins à domicile ou alimentaire. Il devait se présenter à la clinique quatre heures par jour pour la durée du programme, soit huit semaines.

[profil d'un intervenant de la CSSIAT]

« C'était très exigeant du point de vue physique », a confié Raymond. « Je ne pouvais pas faire toutes les activités que le physiothérapeute voulait que je fasse. »

Il décrit le programme comme une « journée de travail ».

« Au bout de la première semaine, je ressentais beaucoup de douleur », explique-t-il. « Mais mes muscles se sont habitués assez rapidement. »

Après la huitième semaine, Raymond était capable de reprendre le travail en faisant des travaux légers.

Lorsqu'on lui a demandé si le programme de conditionnement au travail l'avait aidé à reprendre le travail plus rapidement qu'il ne s'attendait, Raymond a répondu : « J'aurais été absent du travail beaucoup plus longtemps n'eut été du programme; j'avais beaucoup de douleur et je ne savais pas à quel point je devais travailler en vue de mon rétablissement, jusqu'à ce que quelqu'un me guide. »

Aujourd'hui, Raymond est toujours au service de BPB Westroc, bien qu'il ait changé de poste depuis sa reprise du travail. Selon lui, son employeur lui a été d'un « grand soutien » pendant son processus de rétablissement.



Donald Bernard,
spécialiste en
réadaptation de la CSSIAT

Réadaptation professionnelle

Le Centre de rééducation professionnelle offre des services multidisciplinaires complets en matière de réadaptation professionnelle pour aider le travailleur blessé à reprendre le travail en toute sécurité.

Services de réadaptation professionnelle

Les travailleurs blessés qui sont prêts à occuper un emploi peuvent se prévaloir des services de réadaptation professionnelle de la Division, y compris de l'aide à la recherche d'emploi, de la formation en cours d'emploi, des programmes d'études et plus encore.

Un spécialiste en réadaptation, Donald Bernard, consacre ses journées à aider les travailleurs blessés qui ont entrepris le processus de reprise du travail.

« J'interviens lorsque les traitements médicaux d'un travailleur blessé sont presque terminés et qu'il a été déterminé qu'il ne pourra reprendre le travail chez l'employeur qu'il avait avant son accident », explique-t-il.

Selon Donald, à partir de ce moment, c'est une question de l'art du possible.

« Je rencontre le travailleur blessé et je lui fais subir plusieurs tests d'aptitude, puis nous discutons de ses antécédents de travail, de son niveau de scolarité et même de ses passe-temps », a ajouté Donald. « C'est un énorme fardeau que de décider ce qu'on doit faire pour gagner sa vie quand on se retrouve soudainement sans emploi. Nous commençons donc par déterminer quelles sont les options. »

[profil d'un employé de la CSSIAT]

Ensuite, le travailleur blessé, de concert avec le spécialiste en réadaptation, choisit une voie à suivre en vue de réintégrer le marché du travail. La CSSIAT offre diverses stratégies de reprise du travail, y compris des programmes de recyclage et d'équivalence d'études secondaires, de l'aide à trouver un emploi et des initiatives de formation en cours d'emploi.

« Cela prend environ douze semaines pour dresser un plan de reprise du travail qui correspond aux capacités du travailleur blessé », indique Donald. « Il est très important que le travailleur blessé participe à l'élaboration du plan et qu'il s'engage à y participer jusqu'à la fin. Je suis là pour aider les travailleurs blessés, mais s'ils travaillent dur, cela compte beaucoup. »

Donald nous confie que de nombreux travailleurs blessés sont d'avis que le processus de reprise du travail leur procure un bienfait inattendu : une nouvelle estime de soi et de la confiance.

« J'entends souvent des travailleurs blessés inscrits à des programmes de recyclage dire des choses comme : "Lorsque j'étais jeune, je détestais l'école, mais à 40 ans, je fais des A. Je réussis à peine à y croire." », dit Donald en souriant. « Lorsqu'un travailleur blessé a un but en tête, ça fait toute la différence. »

Initiatives de 2002

Les initiatives suivantes réalisées en 2002 s'inscrivent dans les efforts quotidiens que la Division déploie pour atteindre le troisième but.

- La Division reconnaît le besoin d'élaborer des normes entourant les évaluations de la capacité de travail. La CSSIAT a donc initié une demande de propositions en vue de mettre sur pied un réseau de fournisseurs de telles évaluations.
- En 2002, des normes relatives au réentraînement au travail ont été établies.
- Le programme pilote de conditionnement au travail a été converti en une approche générale pour gérer toutes les blessures par le biais de protocoles d'un continuum des soins.
- En 2002, le nouveau Formulaire 8, intitulé *Premier rapport du médecin sur l'accident ou la maladie professionnelle*, a été envoyé à tous les médecins de la province.
- Les services de physiothérapie du Centre de rééducation professionnelle ont fait l'objet d'un autre examen par l'Association canadienne de physiothérapie et ont reçu un agrément pour une période de trois ans, soit la période maximale accordée.
- Les services d'équipe du Centre offerts aux amputés ont été améliorés afin d'intégrer la rétroaction biologique au processus de rééducation avec prothèse myoélectrique. Le Centre a résumé ces travaux dans un article d'examen de cas intitulé « Biofeedback: An Enhancement of Amputee Rehabilitation ». L'article a été présenté à *Alignment*, la revue de l'Association canadienne des prothésistes et orthésistes, pour être publié en 2003.

Quatrième but

QUATRIÈME BUT

« NOUS GARDERONS LES TAUX DE COTISATION DES EMPLOYEURS AUSSI BAS QUE POSSIBLE EN ACCORD AVEC LE VERSEMENT DES MEILLEURES PRESTATIONS POSSIBLE AUX CLIENTS. »

OBJECTIF EN 2002

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2002

Le taux de cotisation moyen provisoire de 2002 a augmenté de 0,32 \$ par tranche de 100 \$ des salaires assurables par rapport au taux réel de 2001. De plus, la position capitalisée de la CSSIAT a diminué pour représenter une dette provisionnée de 94,3 %.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des diagrammes et un tableau présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue

d'atteindre le quatrième but se trouvent dans la section des statistiques du présent rapport.

- Masses salariales selon le secteur d'activité
- Rendement des placements selon la catégorie de l'actif pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002
- Objectifs de rendement
- Historique de la capitalisation – montants (en millions) et pourcentage de capitalisation
- Taux de cotisation moyens réels du Nouveau-Brunswick
- Canada – Taux de cotisation moyens
- Recours contre des tiers

DIVISION / SERVICE PARTICIPANTS

Division des services généraux
Bureau de l'avocat de la Commission

Résumé

Garder les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible, tout en versant les meilleures prestations possible aux travailleurs blessés représente un défi de taille. Le quatrième but exige que le conseil d'administration atteigne et maintienne un équilibre entre ces impératifs opposés. L'habileté avec laquelle la CSSIAT accomplira ce but à long terme est essentielle à sa réussite et servira de ferme indication que les principes historiques du Canada en matière d'indemnisation sont sauvegardés dans l'intérêt de tous les Néo-Brunswickois.

« La Division des services généraux de la CSSIAT est responsable de mettre à exécution, du point de vue des cotisations, l'équilibre précisé dans le quatrième but afin d'assurer la viabilité à long terme de la CSSIAT. »

Peter Murphy, vice-président aux Services généraux

« La Division des services généraux de la CSSIAT est responsable de mettre à exécution, du point de vue des cotisations, l'équilibre précisé dans le quatrième but afin d'assurer la viabilité à long terme de la CSSIAT », déclare le vice-président aux Services généraux, Peter Murphy. « Pour y arriver, nous utilisons des projections financières et actuarielles élaborées ainsi qu'une rigueur par rapport à nos placements. »

La Division des services généraux travaille pour atteindre le quatrième but en effectuant des placements prudents, en élaborant une stratégie proactive et en rationalisant la gestion du processus des cotisations. Ainsi, la Division :

- offre au conseil d'administration des recommandations sur l'établissement des taux de cotisation sur une base annuelle;
- gère la classification des industries et le Système d'évaluation de l'expérience pour les employeurs;
- perçoit les cotisations et assure la gestion du système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels;

Quatrième but

QUATRIÈME BUT

OBJECTIF EN 2002

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2002

Le taux de cotisation moyen provisoire de 2002 a augmenté de 0,32 \$ par tranche de 100 \$ des salaires assurables par rapport au taux réel de 2001. De plus, la position capitalisée de la CSSAT a diminué pour représenter une dette provisionnée de 94,3 %.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des diagrammes et un tableau présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSAT a déployés en 2002 en vue

d'atteindre le quatrième but se trouvent dans la section des statistiques du présent rapport.

- Masses salariales selon le secteur d'activité
- Rendement des placements selon la catégorie de l'actif pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002
- Objectifs de rendement
- Historique de la capitalisation – montants (en millions) et pourcentage de capitalisation
- Taux de cotisation moyens réels du Nouveau-Brunswick
- Canada – Taux de cotisation moyens
- Recours contre des tiers

DIVISION / SERVICE PARTICIPANTS

Division des services généraux
Bureau de l'avocat de la Commission

Résumé

Garder les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible, tout en versant les meilleures prestations possible aux travailleurs blessés représente un défi de taille. Le quatrième but exige que le conseil d'administration atteigne et maintienne un équilibre entre ces impératifs opposés. L'habileté avec laquelle la CSSAT accomplira ce but à long terme est essentielle à sa réussite et servira de ferme indication que les principes historiques du Canada en matière d'indemnisation sont sauvegardés dans l'intérêt de tous les Néo-Brunswickois.

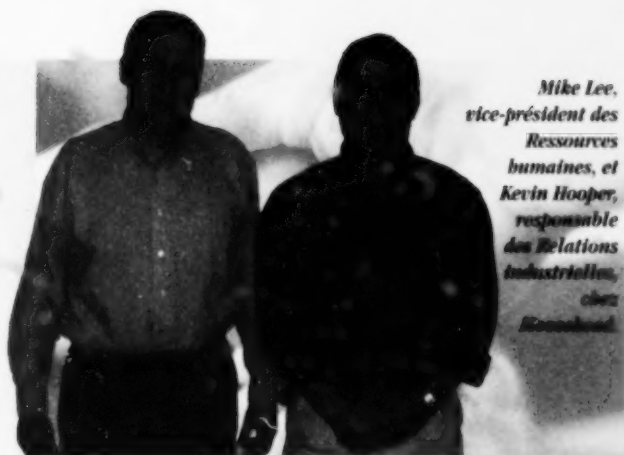
« La Division des services généraux de la CSSAT est responsable de mettre à exécution, du point de vue des cotisations, l'équilibre précis dans le quatrième but afin d'assurer la viabilité à long terme de la CSSAT », déclare le vice-président aux Services généraux, Peter Murphy. « Pour y arriver, nous utilisons des projections financières et actuarielles élaborées ainsi qu'une rigueur par rapport à nos placements. »

« La Division des services généraux de la CSSAT est responsable de mettre à exécution, du point de vue des cotisations, l'équilibre précis dans le quatrième but afin d'assurer la viabilité à long terme de la CSSAT », déclare le vice-président aux Services généraux, Peter Murphy. « Pour y arriver, nous utilisons des projections financières et actuarielles élaborées ainsi qu'une rigueur par rapport à nos placements. »

La Division des services généraux travaille pour atteindre le quatrième but en effectuant des placements prudents, en élaborant une stratégie proactive et en rationalisant la gestion du processus des cotisations. Ainsi, la Division :

- offre au conseil d'administration des recommandations sur l'établissement des taux de cotisation sur une base annuelle;
- gère la classification des industries et le Système d'évaluation de l'expérience pour les employeurs;
- perçoit les cotisations et assure la gestion du système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels;

[quatrième but]



Mike Lee,
vice-président des
Ressources
humaines, et
Kevin Hooper,
responsable
des Relations
industrielles,
chez
Moosehead.

« Moosehead constitue un point de repère dans l'ouest de la ville », explique le vice-président des Ressources humaines de cette entreprise, Mike Lee.

L'entreprise, établie il y a 137 ans, a ce même emplacement dans l'ouest de la ville de Saint John depuis plus de 80 ans.

« Toutes les étapes du processus se font ici : le brassage, l'emballage et la vente au détail », précise Mike. « La prévention des accidents est un aspect important du processus. »

Moosehead vient de renouveler son engagement envers la prévention des accidents et le mieux-être pour ses 300 employés.

« Nous avons un comité mixte d'hygiène et de sécurité actif qui compte des représentants du syndicat et de la direction, et les deux parties l'acceptent », explique Mike. « De plus, nous avons investi davantage au niveau des programmes de formation et de prévention des accidents, et embauché un employé à temps plein chargé de la coordination de la sécurité et des initiatives de mieux-être. »

[profil d'un intervenant de la CSSIAT]

Grâce à ses efforts, l'entreprise a vu une diminution impressionnante du nombre d'accidents du travail.

« Notre taux de fréquence d'accidents est maintenant le tiers du taux provincial et moins de la moitié de celui de l'industrie de la bière au Canada en général », indique Mike.

Cela représente une réduction considérable des cotisations que l'entreprise paie à la CSSIAT.

« Il y a tellement de coûts liés aux accidents du travail et les cotisations versées à la Commission n'en représentent qu'un seul », souligne Mike. « Nous voyons la prévention des accidents comme un facteur sur lequel nous pouvons exercer un certain contrôle. »

La CSSIAT fait donc partie intégrante des efforts de prévention chez Moosehead.

« Je ne crois pas qu'il existe un service que la CSSIAT offre aux employeurs dont nous n'avons pas profité », indique Mike. « Nous considérons qu'il s'agit d'un partenariat fructueux sur lequel nous pouvons prendre appui. »

- informe les employeurs à propos des cotisations qu'ils versent et de la façon dont elles sont calculées;
- effectue des consultations approfondies auprès des intervenants.

Le maintien d'un équilibre entre les taux de cotisation et les prestations demande :

- une approche avertie et disciplinée face aux placements futurs;
- un engagement équilibré par rapport à l'établissement de taux de cotisation concurrentiels et de niveaux de prestations équitables;
- l'élaboration d'une politique et d'une stratégie proactives;
- des relations étroites avec le conseil d'administration.

Efforts déployés par la Division des services généraux pour atteindre le quatrième but

La Division des services généraux offre aux employeurs les services suivants pour atteindre le quatrième but, lesquels sont équilibrés et gérés efficacement pour assurer la satisfaction des clients.

Services des cotisations

Les Services des cotisations sont responsables d'entretenir des rapports avec plus de 13 000 employeurs néo-brunswickois. Ils voient à la gestion du processus des cotisations et trouvent des moyens équitables et équilibrés de récompenser les antécédents positifs au chapitre des réclamations.

Service de trésorerie

Le Service de trésorerie se sert de la cotisation versée par l'employeur pour effectuer des placements à long terme, créant ainsi un fonds à partir duquel les prestations sont payées aux travailleurs blessés. La gestion de ce fonds et la découverte de moyens pour générer des revenus stables et fiables par le biais de marchés variables font partie du défi que doit relever le Service.

Service de la planification et des politiques

Le Service de la planification et des politiques est responsable de proposer des stratégies liées aux

exigences futures de ses groupes d'intervenants. Il voit à la coordination de la production des rapports trimestriels de la CSSIAT et consulte les intervenants à intervalles réguliers, ce qui donne souvent lieu à des recommandations de modifications à la loi et aux règlements en vertu desquels la CSSIAT est régie.

Efforts déployés par le Bureau de l'avocat de la Commission pour atteindre le quatrième but

Le Bureau de l'avocat de la Commission surveille les recouvrements de tiers à la suite de certains accidents du travail. Par ailleurs, les enquêtes que le Bureau mène sur les questions de fraude et d'abus permettent de déceler les cotisations d'employeur non payées et de mettre fin à des prestations auxquelles certains travailleurs n'ont pas droit.

Initiatives de 2002

Les initiatives suivantes réalisées en 2002 s'inscrivent dans les efforts quotidiens que la Division / le Service déploie pour atteindre le quatrième but.

- La Division des services généraux a poursuivi le déploiement et la promotion du système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels, avec un total de 170 nouvelles entreprises qui se sont inscrites en 2002.
- En 2002, des représentants des services aux employeurs des Services des cotisations ont rendu visite à 1 800 employeurs afin d'effectuer des vérifications et des examens de leur classification, et de discuter de questions relatives à la CSSIAT.
- Au cours de l'exercice 2002, le Bureau de l'avocat de la Commission a surveillé des recouvrements découlant des recours contre des tiers totalisant 1 135 427 \$. Les frais de justice qui ont dû être déboursés pour recouvrer ce montant ont été de 106 745 \$. En plus des prestations d'indemnisation, des travailleurs blessés ont reçu 642 547 \$ des sommes recouvrées par la CSSIAT auprès des parties responsables. Certains employeurs ont obtenu une réduction du coût imputable à 492 880 \$, représentant environ 0,01 \$ du taux de cotisation moyen.



Carrie Smith, première analyste en placements de la CSSIAT, et Mike MacFarlane, trésorier de la CSSIAT.

Le quatrième but traite de l'équilibre que la CSSIAT doit atteindre.

« On doit garder les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible tout en offrant les meilleures prestations possible aux clients. Les deux concepts sont reliés, mais ils dépendent aussi du rendement du fonds de placement de la Commission », explique le trésorier de la CSSIAT, Mike MacFarlane.

Chaque année, les Services des cotisations prélèvent des cotisations auprès des employeurs pour payer les prestations courantes et futures des réclamations acceptées au cours de l'année.

[profil d'un employé de la CSSIAT]

« Certains paiements sont effectués aussitôt, tandis que d'autres sont effectués plus tard », indique Mike. « Toute somme qui n'est pas nécessaire immédiatement est investie dans un fonds de placement. »

Le fonds est géré conformément aux politiques et aux directives que le conseil d'administration et les cadres supérieurs établissent.

« Le conseil d'administration détermine comment investir les cotisations de façon à obtenir un niveau de rendement acceptable à un niveau de risque acceptable », précise Mike.

La stratégie que le conseil choisit peut avoir un effet sur les taux de cotisation ou les niveaux de prestations, selon la façon dont on veut affecter le revenu ainsi que les gains et les pertes du portefeuille de placements.

« Je suis chargé de mettre en œuvre la stratégie prévue par les politiques », déclare Mike. « Pour ce faire, on embauche des gestionnaires professionnels de placement. On leur accorde une somme d'argent à investir ainsi qu'un mandat pour cette somme. »

Les gestionnaires et le portefeuille en général sont surveillés pour assurer qu'on respecte les politiques et les directives de la CSSIAT. Un sous-comité du conseil d'administration examine périodiquement les politiques en matière de placements pour assurer que la stratégie documentée est conforme aux buts du conseil en ce qui a trait aux taux de cotisation et aux prestations.

Cinquième but

CINQUIÈME BUT

OBJECTIF EN 2002

Des sondages sur la satisfaction des employés indiqueront des taux de satisfaction élevés, et ce, de façon constante.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2002

Les résultats du sondage sur la satisfaction des employés indiquent que 92 % de nos employés considèrent la CSSAT comme « un bon employeur ».

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des diagrammes et un tableau présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSAT a déployés en 2002 en vue

d'atteindre le cinquième but se trouvent dans la section des statistiques du présent rapport.

- Réclamations acceptées pour les employés de la CSSAT
- Absentéisme (jours par personne)
- Roulement du personnel
- Reconnaissance pour années de service et retraite

SERVICE PARTICIPANT

Service des ressources humaines

Résumé

La CSSAT met l'accent sur le cinquième but, puisqu'elle sait que le niveau de satisfaction des employés a un effet direct sur sa capacité à atteindre tous ses buts. En offrant à ses employés un lieu où il fait bon travailler, la CSSAT leur donne l'appui dont ils ont besoin pour atteindre, voire dépasser, ses objectifs ambitieux.

« La CSSAT a toujours considéré ses ressources humaines comme la base sur laquelle repose tout l'organisme », déclare la directrice des Ressources humaines, Heather Cossaboom. « Le cinquième but demande que l'on prenne en considération non seulement l'environnement physique, mais aussi tous les autres aspects de l'environnement psychologique, social et émotionnel de l'employé. »

Le Service des ressources humaines travaille avec les employés pour créer et maintenir un milieu de travail positif et sécuritaire. Pour ce faire, il :

- offre des possibilités de formation et d'éducation aux membres du personnel;
- assure des possibilités d'avancement aux employés par le biais de concours internes;
- contribue au succès de tous les secteurs de travail et de rémunération;
- appuie et maintient, de la façon la plus efficace et rentable possible, les besoins en ressources humaines de la CSSAT;
- suit de près le dossier de santé et de sécurité de la CSSAT;
- surveille périodiquement l'environnement physique quotidien et seconde les efforts des employés pour améliorer leur mieux-être personnel;
- souligne l'apport des employés à la retraite et ceux qui ont de nombreuses années de service dans le cadre d'un banquet de reconnaissance qui a lieu chaque année.

La CSSAT a toujours considéré ses ressources humaines comme la base sur laquelle repose tout l'organisme.

Cinquième but

CINQUIÈME BUT

« NOTRE PERSONNEL CONSIDÉRERA LA CSSIAT COMME UN BON EMPLOYEUR. »

OBJECTIF EN 2002

Des sondages sur la satisfaction des employés indiqueront des taux de satisfaction élevés, et ce, de façon constante.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2002

Les résultats du sondage sur la satisfaction des employés indiquent que 92 % de nos employés considèrent la CSSIAT comme « un bon employeur ».

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des diagrammes et un tableau présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue

d'atteindre le cinquième but se trouvent dans la section des statistiques du présent rapport.

- Réclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT
- Absentéisme (jours par personne)
- Roulement du personnel
- Reconnaissance pour années de service et retraite

SERVICE PARTICIPANT

Service des ressources humaines

Résumé

La CSSIAT met l'accent sur le cinquième but, puisqu'elle sait que le niveau de satisfaction des employés a un effet direct sur sa capacité à atteindre tous ses buts. En offrant à ses employés un lieu où il fait bon travailler, la CSSIAT leur donne l'appui dont ils ont besoin pour atteindre, voire dépasser, ses objectifs ambitieux.

« La CSSIAT a toujours considéré ses ressources humaines comme la base sur laquelle repose tout l'organisme », déclare la directrice des Ressources humaines, Heather Cossaboom. « Le cinquième but demande que l'on prenne en considération non seulement l'environnement physique, mais aussi tous les autres aspects de l'environnement psychologique, social et émotionnel de l'employé. »

Le Service des ressources humaines travaille avec les employés pour créer et maintenir un milieu de travail positif et sécuritaire. Pour ce faire, il :

- offre des possibilités de formation et d'éducation aux membres du personnel;
- assure des possibilités d'avancement aux employés par le biais de concours internes;
- contribue au succès de tous les secteurs de travail et de rémunération;
- appuie et maintient, de la façon la plus efficace et rentable possible, les besoins en ressources humaines de la CSSIAT;
- suit de près le dossier de santé et de sécurité de la CSSIAT;
- surveille périodiquement l'environnement physique quotidien et seconde les efforts des employés pour améliorer leur mieux-être personnel;
- souligne l'apport des employés à la retraite et ceux qui ont de nombreuses années de service dans le cadre d'un banquet de reconnaissance qui a lieu chaque année.

« La CSSIAT a toujours considéré ses ressources humaines comme la base sur laquelle repose tout l'organisme. »

Heather Cossaboom, directrice des Ressources humaines

L'atteinte d'un degré élevé de satisfaction des employés demande :

- l'élaboration et le maintien de politiques uniformes et équitables en matière de ressources humaines;
- une approche holistique envers le mieux-être des employés;
- un milieu de travail sain et sécuritaire;
- une politique de porte ouverte, lorsqu'il s'agit de répondre à des questions, de veiller à la conformité et de donner des conseils.

Efforts déployés par le Service des ressources humaines pour atteindre le cinquième but

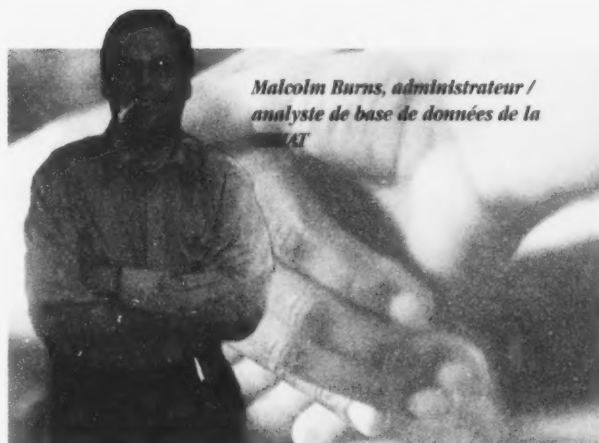
La CSSIAT appuie les principes fondamentaux relatifs à l'équité, aux chances de promotion, à la reconnaissance de l'apport, à la rémunération et au perfectionnement; l'esprit de l'égalité des chances et des droits de la personne; ainsi que l'intention de la *Loi relative aux relations de travail dans les services publics* et de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. Les lois et les principes susmentionnés représentent la pierre angulaire sur laquelle le Service des ressources humaines mise pour assurer la satisfaction des employés. Les services, qui sont décrits plus en détail ci-dessous, ont un effet direct sur le cinquième but.

Santé et sécurité

Il incombe au Service de créer et de mettre en œuvre les programmes de santé et de sécurité de la CSSIAT qui ont pour but de réduire les accidents et les maladies professionnelles dans l'ensemble de l'organisme.

Programme d'aide aux employés

Au nom de la CSSIAT, le Service des ressources humaines souscrit à un programme d'aide aux employés offert par l'intermédiaire d'un fournisseur externe. Ce programme donne aux employés l'accès à toute une gamme de services de soutien et de counselling offerts sur une base confidentielle.



Malcolm Burns, administrateur /
analyste de base de données de la
CSSIAT

Malcolm Burns, un administrateur / analyste de base de données au sein du Service de technologie de l'information de la CSSIAT, était un peu sceptique lorsqu'il a découvert qu'il avait le diabète.

Peu de temps après avoir célébré son cinquième anniversaire au service de la CSSIAT, il a participé à une activité visant à mesurer la pression sanguine ainsi que les taux de glycémie et de cholestérol dans le sang dans le cadre d'une initiative de mieux-être du Service des ressources humaines en 2002.

« J'ai pensé que j'y participerais pour subir un examen de santé rapide », explique Malcolm. « C'était plutôt pratique. »

L'infirmière sur place a piqué son doigt, puis a analysé la goutte de sang. Les résultats de l'analyse du glucose dans le sang étaient clairs : Malcolm avait le diabète.

« Je me sentais bien », dit-il. « Je n'avais aucun des symptômes typiques. »

[profil d'un intervenant de la CSSIAT]

Il a fixé un rendez-vous avec son médecin de famille, à la suggestion de l'infirmière.

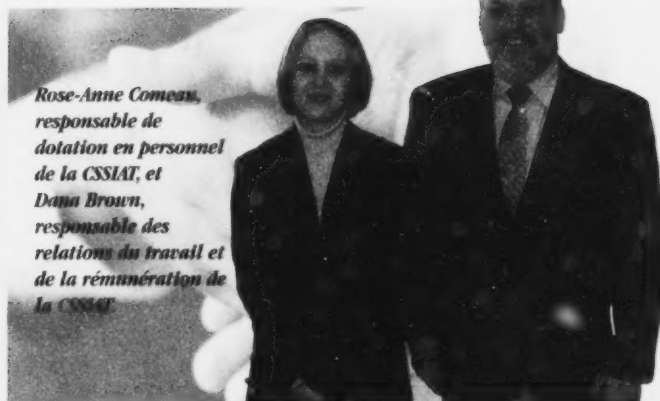
« Mon médecin a confirmé le diagnostic », a indiqué Malcolm. « J'ai le diabète type 2, qui veut dire que mon corps produit de l'insuline, mais ne l'utilise pas comme il faut. »

Malcolm a immédiatement commencé à prendre des médicaments pour traiter son diabète.

« Si ma condition n'avait pas été diagnostiquée, elle aurait pu avoir des conséquences sérieuses sur ma santé », a-t-il ajouté. « Mon foie, mes reins et mes vaisseaux sanguins auraient pu être endommagés. »

Malcolm a signalé qu'il est reconnaissant que la CSSIAT ait un programme de mieux-être et est content d'avoir participé à l'activité.

Il a un message pour les employés de la CSSIAT : « Même si vous pensez être en santé, vous devriez profiter de notre programme de mieux-être. Vous n'avez pas besoin de prendre votre auto et de conduire au bureau du médecin pour y attendre une heure; vous pouvez subir un test rapide ici même. Il ne suffit que de quelques minutes pour participer à une activité qui pourrait permettre de diagnostiquer des maladies avant qu'il n'y ait des dommages sérieux ou à long terme. »



*Rose-Anne Comeau,
responsable de
dotation en personnel
de la CSSIAT, et
Dana Brown,
responsable des
relations du travail et
de la rémunération de
la CSSIAT.*

La directrice des Ressources humaines, Heather Cossaboom, soulève un gros cartable rouge et le place sur la table. Il est d'une épaisseur d'au moins cinq centimètres.

« Il s'agissait de notre processus d'orientation », a-t-elle expliqué. « C'était beaucoup de matière pour un nouvel employé à assimiler. »

En octobre 2002, le Service des ressources humaines a lancé un nouveau programme d'orientation qui a éliminé le besoin de lire le manuel.

« Le nouveau programme comprend plus de contact personnel », a précisé Heather. « Nous donnons aux nouveaux employés les renseignements dont ils ont besoin immédiatement et leur disons comment trouver ceux dont ils pourraient avoir besoin à l'avenir. »

Le programme, d'une durée d'une journée et demie, commence le deuxième jeudi de chaque mois. Il comprend une introduction personnelle de chaque membre du comité de direction de la CSSIAT et d'un représentant du Tribunal d'appel, une visite du bureau principal à Saint John et du Centre de rééducation professionnelle à Grand Bay-Westfield ainsi qu'un aperçu des initiatives de la CSSIAT en matière de santé et de sécurité.

[profil d'un employé de la CSSIAT]

« Des employés m'ont dit que le nouveau programme d'orientation les fait se sentir importants et valorisés parce que les membres de la haute direction prennent le temps de les rencontrer et d'expliquer leur rôle de façon accessible », a ajouté Heather.

Le Service des ressources humaines est responsable de la coordination du programme, qui s'adresse aux nouveaux employés et à ceux qui viennent de changer de poste ainsi qu'aux employés occasionnels qui n'ont pas reçu d'orientation au cours des trois dernières années.

De concert avec le responsable des relations du travail et de la rémunération, Dana Brown, et la responsable de dotation en personnel, Rose-Anne Comeau, Heather présente les parties du programme qui traitent des ressources humaines et recueille des commentaires des participants à l'aide d'une liste de contrôle.

« Le nouveau programme fait en sorte que les employés reçoivent de l'information pratique et des ressources importantes qui les aideront à déterminer à qui poser leurs questions », a indiqué Rose-Anne. « Voilà une excellente façon de les aider à comprendre leur rôle au sein de l'organisme. »

Autres services ayant un effet sur le cinquième but

- Concours internes
- Programme de mieux-être
- Banquet de reconnaissance pour années de service et retraite

Initiatives de 2002

Les initiatives suivantes réalisées en 2002 s'inscrivent dans les efforts quotidiens que le Service déploie pour atteindre le cinquième but.

- En 2002, une somme de 810 705 \$ a été affectée à la formation et au perfectionnement du personnel. Les directives sur la dotation et le processus d'examen du rendement ont appuyé ces initiatives.
- Le processus d'examen du rendement a été révisé en 2002 et plus de 90 % du personnel a fait l'objet d'un examen du rendement avec son surveillant respectif.
- Le programme de mieux-être de 2002 a été conçu pour former une sensibilisation et un soutien aux quatre éléments fondamentaux du mieux-être, soit les états physique, nutritionnel et psychologique ainsi que l'état de santé de base.
- Au début de 2002, un examen et une analyse des accidents survenus en 2001 ont été effectués et ont démontré que les lésions attribuables au travail répétitif demeuraient le type de blessure le plus courant à la CSSIAT.
- En 2002, un plan de santé et de sécurité établi d'après le modèle 5*22 de la CSSIAT a été mis en œuvre dans le but de maintenir un niveau élevé de santé et de sécurité.

Statistiques – premier but

STATISTIQUES – PREMIER BUT

Les tableaux et les diagrammes suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue d'atteindre le premier but.

Statistiques de prévention ainsi que de santé et de sécurité au travail

Santé et sécurité générale	2002	2001
Inspections de lieux de travail	5 799	6 470
Ordres donnés	3 950	4 548
Ordres d'arrêt des travaux	102	133
Enquêtes sur des accidents	159	147
Enquêtes sur des accidents mortels	7	7
Causes devant les tribunaux	7	14
• Accusations portées contre un employeur	7	–
• Accusations portées contre un travailleur	0	–
Éducation et sensibilisation / Formation	183	128
Consultations	1 513	1 676

Hygiène du travail

Inspections de lieux de travail	144	275
Ordres donnés	127	213
Ordres d'arrêt des travaux	39	9
Éducation et sensibilisation / Formation	8	10
Consultations	65	132
Évaluations et analyses	119	155
Tests	39	57

Éducation

Éducation et sensibilisation / Formation	430	434
Consultations	326	817

Ergonomie

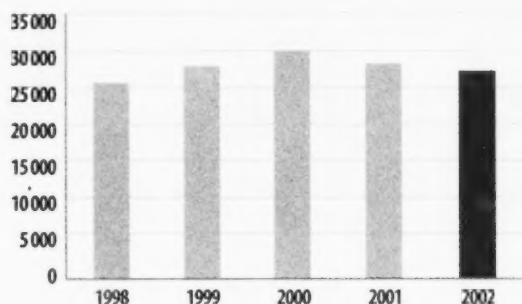
Éducation et sensibilisation / Formation	44	16
Consultations	101	45
Évaluations et analyses	78	53

Conseillers en santé et en sécurité

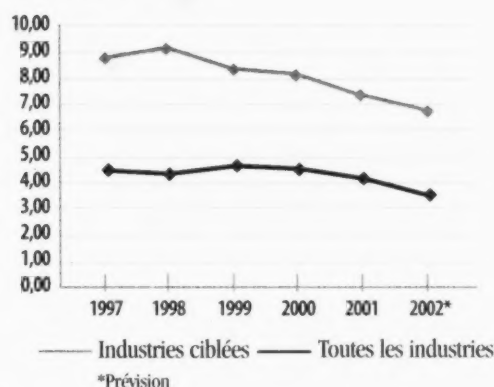
Éducation et sensibilisation / Formation	37	36
Consultations	493	584
Évaluations et analyses	434	233

Remarque : Certains chiffres ont été redressés de publications antérieures de façon à refléter des renseignements plus à jour.

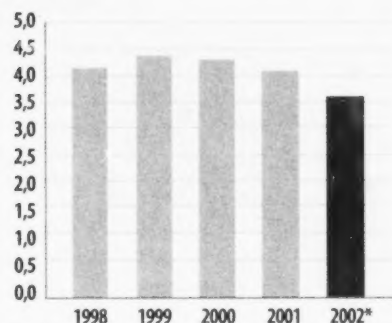
Accidents signalés à la CSSIAT (Nombre de réclamations signalées)



Taux de fréquence des accidents des industries ciblées de la CSSIAT



Taux de fréquence provincial des accidents (par 100 ETP)



*Prévision

Le taux de fréquence des accidents est calculé en divisant le nombre de réclamations par le nombre de travailleurs à temps plein dans une année donnée. Un travailleur à temps plein ou un équivalent temps plein (ETP) est défini comme une personne qui travaille l'équivalent de 35 heures par semaine, 50 semaines de l'année.

Arbitrages – Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail

	2002	2001
Nombre d'arbitrages	24	8
Arbitrages acceptés	1	1
Arbitrages rejetés	4	3
Arbitrages résolus	2	1
Arbitrages retirés	4	1

Poursuites – Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail

	2002	2001
Nombre d'accusations	22	44
Nombre d'employeurs qui ont fait l'objet d'accusations*	10	18
Nombre de travailleurs qui ont fait l'objet d'accusations	—	2
Nombre de condamnations	9	19
Nombre d'accusations rejetées	2**	—
Nombre d'accusations retirées	6	19
Nombre d'accusations en instance	5	6
Valeur des amendes	35 120 \$	51 225 \$

*Dans certains cas, plus d'une accusation a été portée.

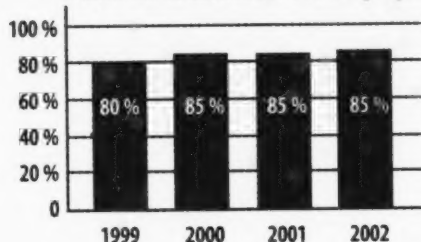
**Appel interjeté à la fin de 2002.

Statistique deuxième but

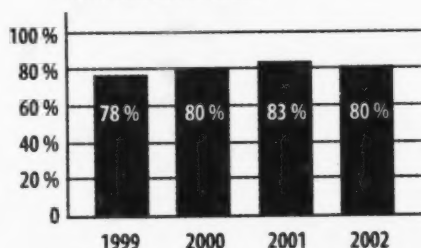
STATISTIQUES – DEUXIÈME BUT

Les diagrammes suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue d'atteindre le deuxième but.

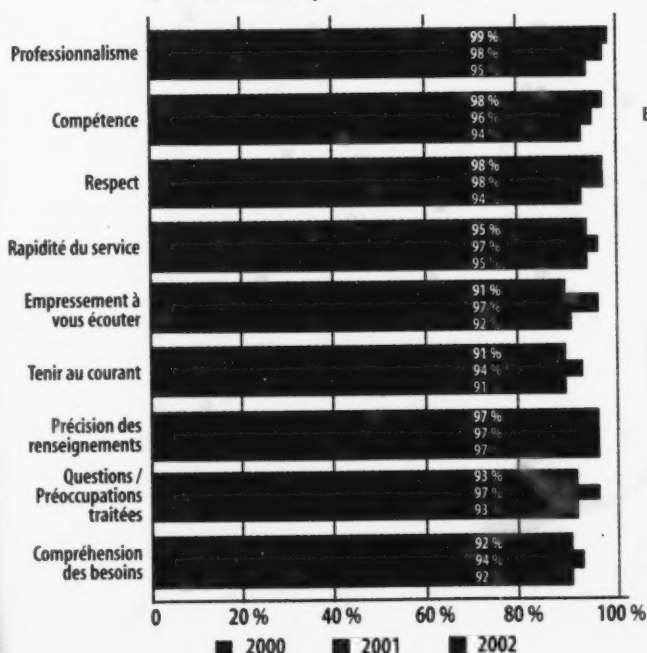
Indice de satisfaction des employeurs



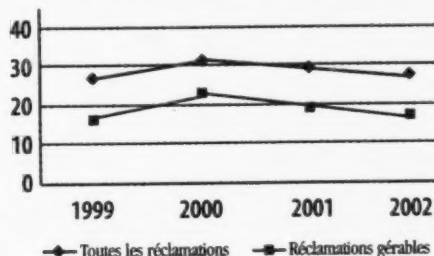
Indice de satisfaction des travailleurs blessés



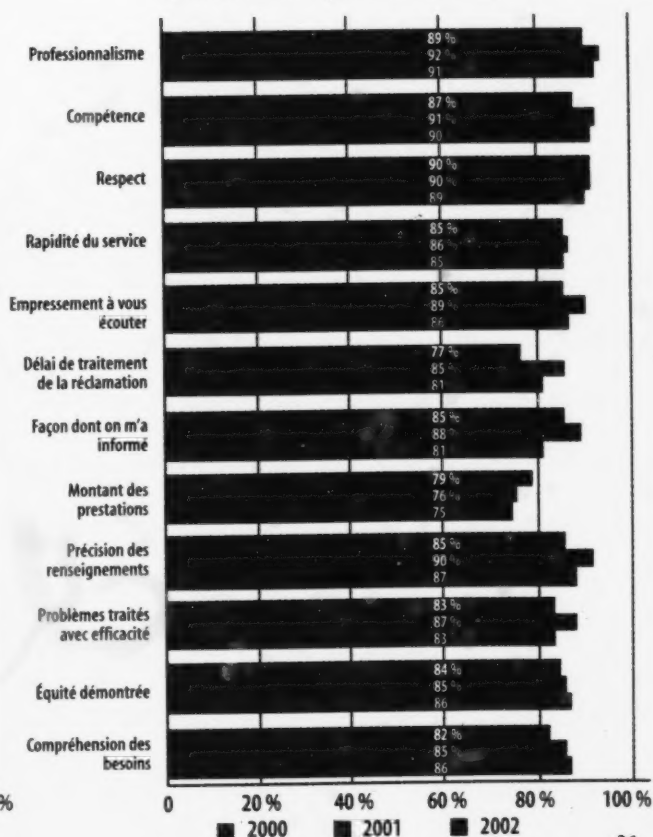
Satisfaction des employeurs (entièrement / plutôt satisfaits)



Jours ouvrables moyens écoulés entre la date de l'accident et le premier paiement



Satisfaction des travailleurs blessés (entièrement / plutôt satisfaits)

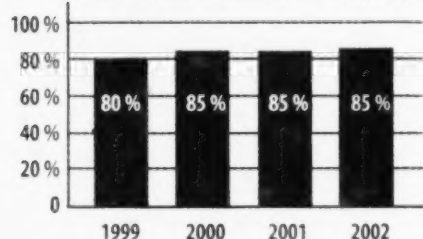


Statistiques deuxième but

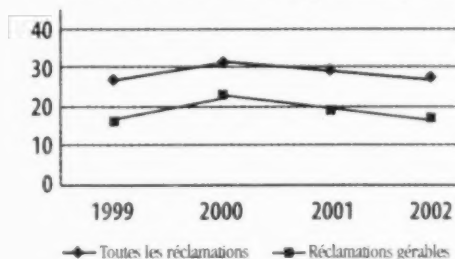
STATISTIQUES – DEUXIÈME BUT

Les diagrammes suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue d'atteindre le deuxième but.

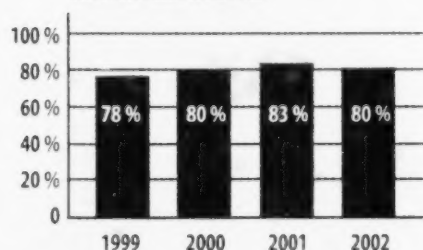
Indice de satisfaction des employeurs



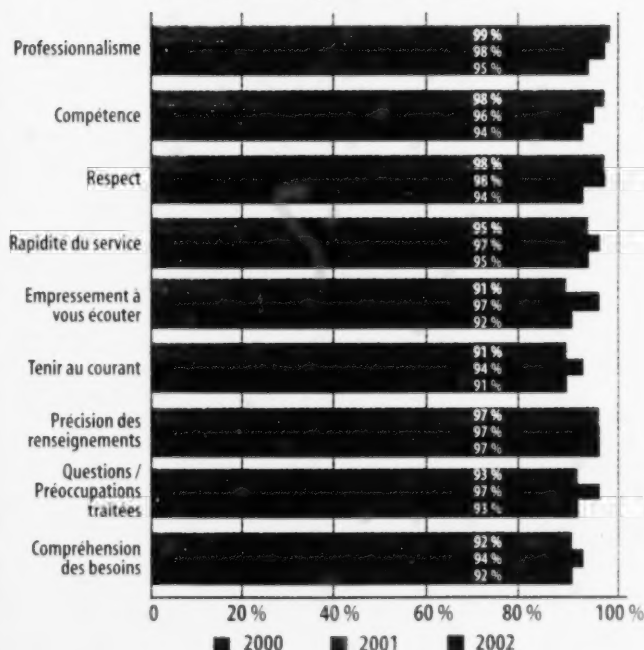
Jours ouvrables moyens écoulés entre la date de l'accident et le premier paiement



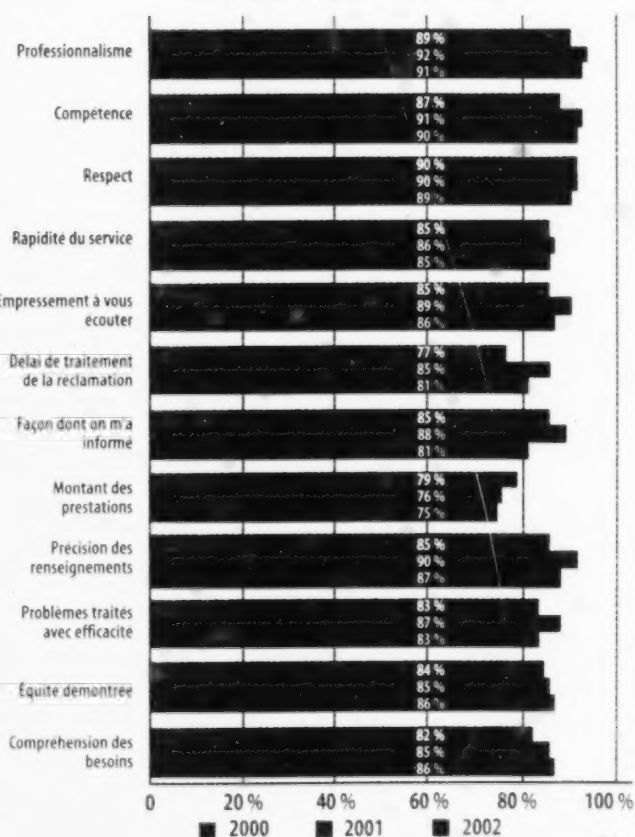
Indice de satisfaction des travailleurs blessés



Satisfaction des employeurs (entièrement / plutôt satisfaits)



Satisfaction des travailleurs blessés (entièrement / plutôt satisfaits)



Statistiques – troisième but

STATISTIQUES – TROISIÈME BUT

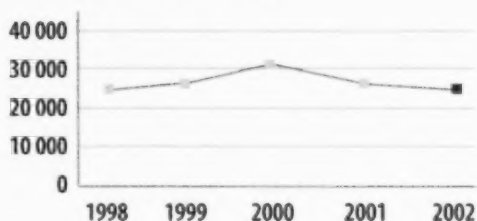
Les tableaux et les diagrammes suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue d'atteindre le troisième but.

Résumé des prestations – 2002

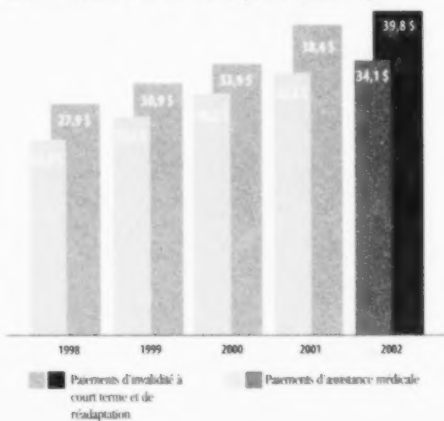
Salaire annuel maximum	Salaire hebdomadaire maximum	Taux (en %) pour calculer les prestations	Prestations hebdomadaires maximums	Date d'entrée en vigueur
47 600 \$	915,38 \$	85 % du net 85 % du net	532,96 \$* 561,31 \$**	1 ^{er} janvier 2002 1 ^{er} janvier 2002

*Sans personne à charge
**Conjoint à charge

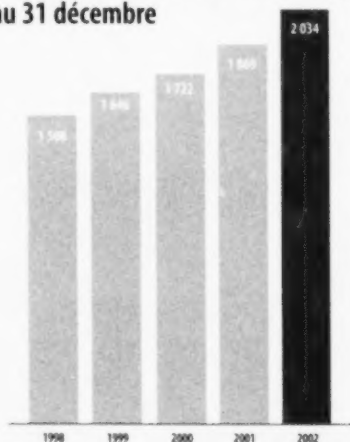
Réclamations créées



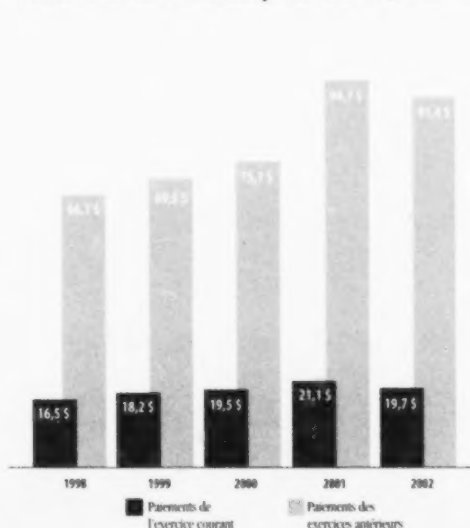
Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale (en millions)



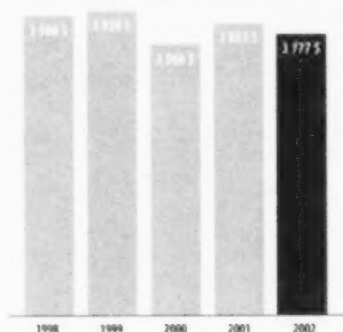
Nombre de travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme au 31 décembre



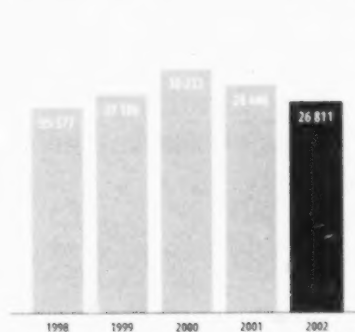
Paiements au titre des prestations (en millions)



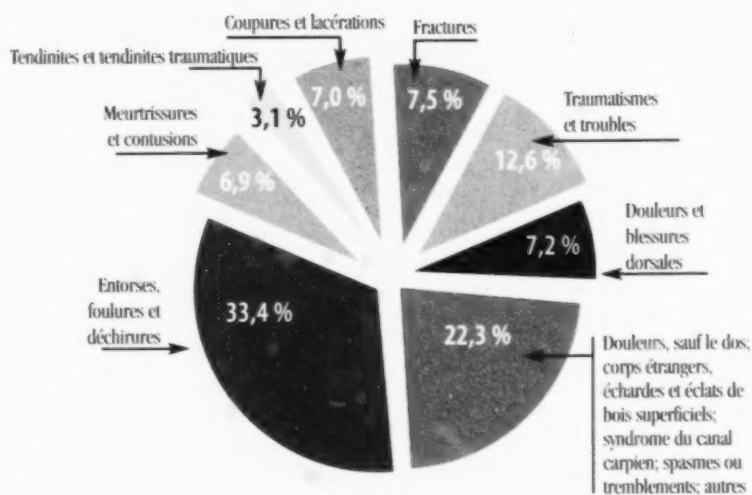
Paiement moyen par réclamation



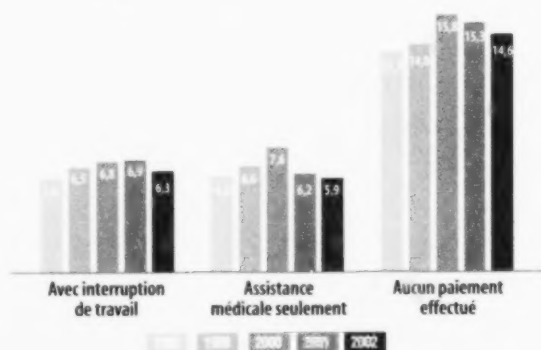
Nombre de réclamations jugées



Nature de la blessure



Nombre de réclamations jugées selon la catégorie



Reprises du travail

Travailleurs blessés avec réclamations avec interruption de travail

% des travailleurs qui reprennent le travail en moins de	1999	2000	2001	2002
20 jours	60 %	59 %	60 %	63,5 %*
60 jours	77 %	76 %	76 %	77 %*
260 jours	94 %	93 %*	93 %	93,5 %**

*Les données sont calculées jusqu'à la fin du deuxième trimestre de l'exercice 2002.

**Les données sont calculées jusqu'à la fin du deuxième trimestre de l'exercice 2001.

Statistiques – troisième but

STATISTIQUES – TROISIÈME BUT

Les tableaux et les diagrammes suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSAT a déployés en 2002 en vue d'atteindre le troisième but.

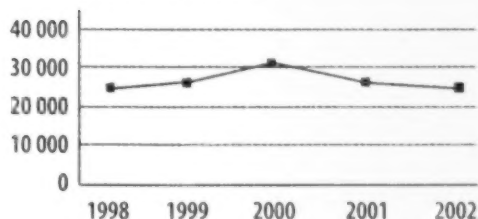
Résumé des prestations – 2002

Salaire annuel maximum	Salaire hebdomadaire maximum	Taux (en %) pour calculer les prestations	Prestations hebdomadaires maximums	Date d'entrée en vigueur
47 600 \$	915,38 \$	85 % du net	532,96 \$*	1 ^{er} janvier 2002
		85 % du net	561,31 \$**	1 ^{er} janvier 2002

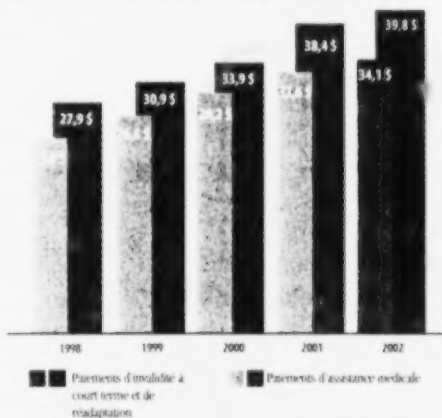
*Sans personne à charge

**Conjoint à charge

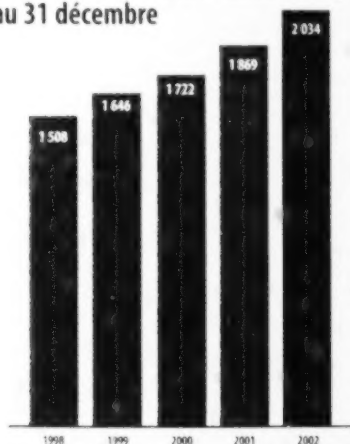
Réclamations créées



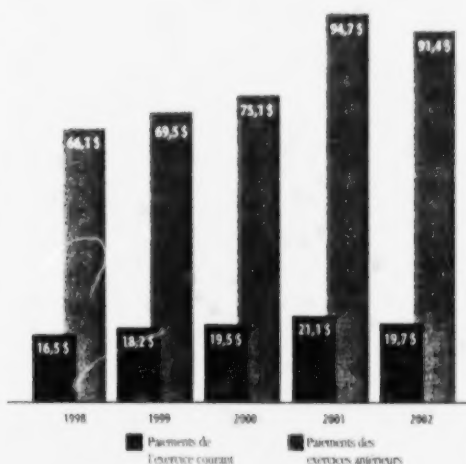
Paievements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale (en millions)



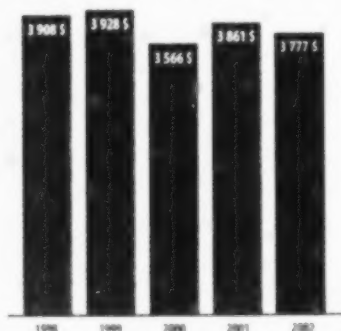
Nombre de travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme au 31 décembre



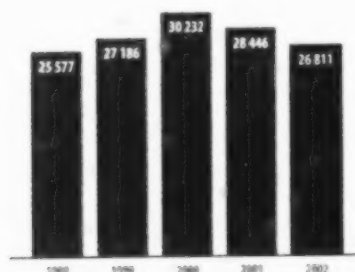
Paievements au titre des prestations (en millions)



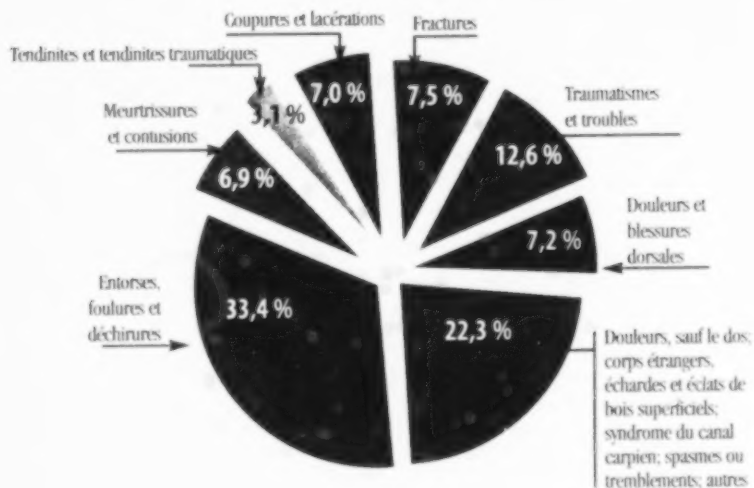
Paie moyen par réclamation



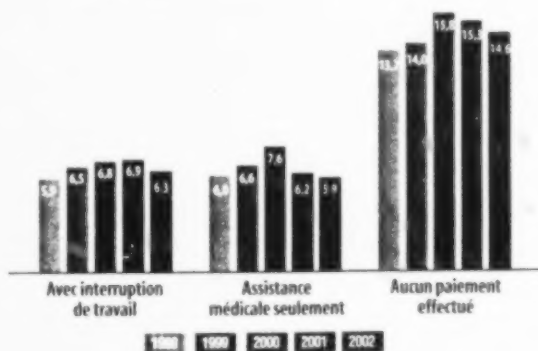
Nombre de réclamations jugées



Nature de la blessure



Nombre de réclamations jugées selon la catégorie



Reprises du travail

Travailleurs blessés avec réclamations avec interruption de travail

% des travailleurs qui reprennent le travail en moins de	1999	2000	2001	2002
20 jours	60 %	59 %	60 %	63,5 %*
60 jours	77 %	76 %	76 %	77 %*
260 jours	94 %	93 %*	93 %	93,5 %**

*Les données sont calculées jusqu'à la fin du deuxième trimestre de l'exercice 2002.

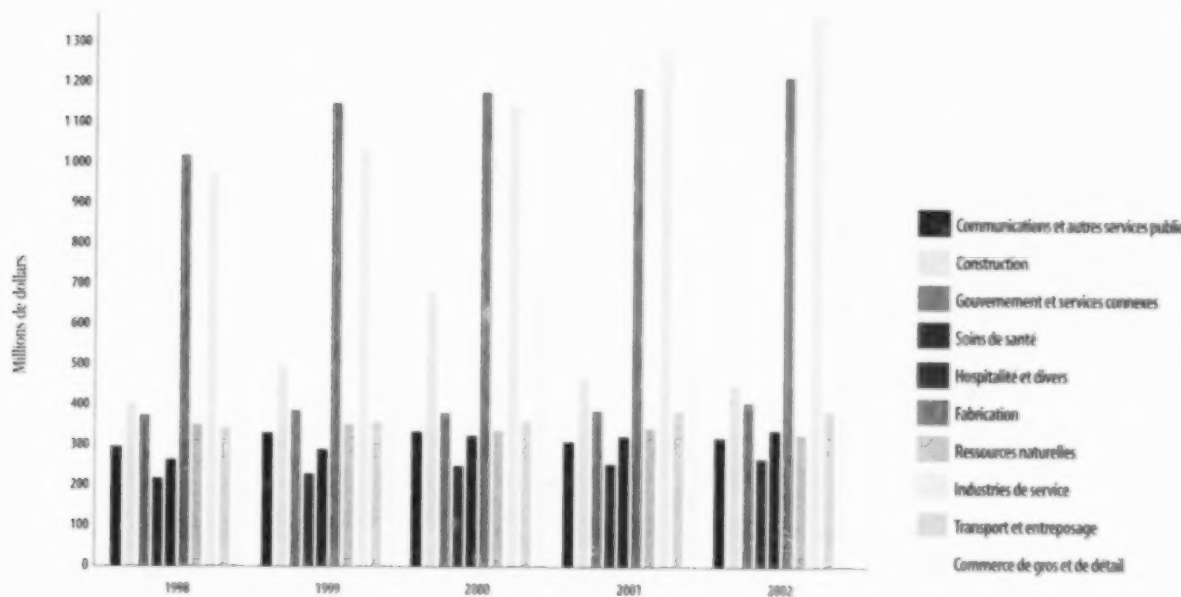
**Les données sont calculées jusqu'à la fin du deuxième trimestre de l'exercice 2001.

Statistiques – quatrième but

STATISTIQUES – QUATRIÈME BUT

Les diagrammes et les tableaux suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue d'atteindre le quatrième but.

Masses salariales selon le secteur d'activité

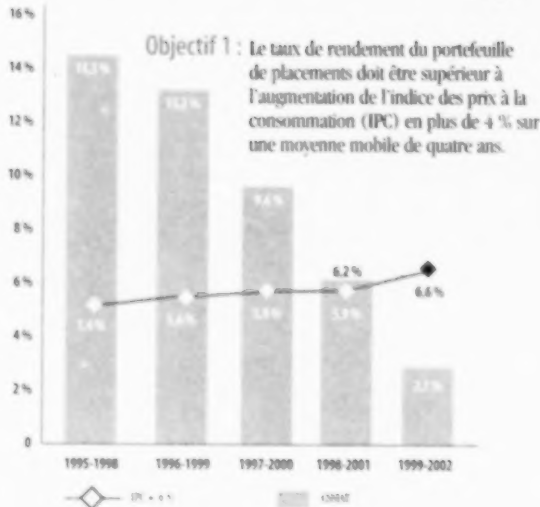


Rendement des placements selon la catégorie de l'actif pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002

	CSSIAT	Médian*	Classement par quartile
Obligations canadiennes	8,7 %	8,9 %	3 ^e
Actions canadiennes	-9,9 %	-10,3 %	2 ^e
Actions américaines	-18,5 %	-22,9 %	1 ^{er}
Actions de l'EAEO	-13,3 %	-16,1 %	2 ^e
Actions des marchés naissants	-3,6 %	-4,8 %	2 ^e

*Le rendement médian désigne le médian Frank Russell pour toutes les catégories de l'actif à l'exception des actions des marchés naissants qui font allusion au médian de l'univers SET.

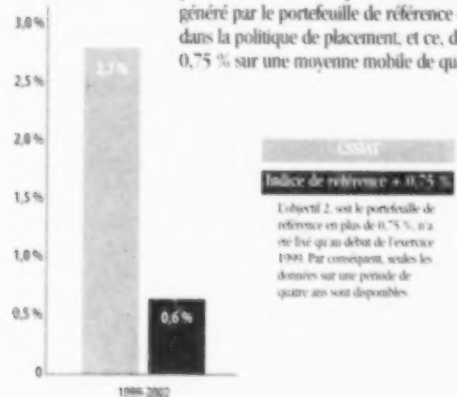
Objectifs de placement



Objectif 3 : Le taux de rendement du portefeuille de placements doit dépasser le rendement du fonds médian d'un univers reconnu (médian des fonds équilibrés Frank Russell Canada) sur une moyenne mobile de quatre ans.

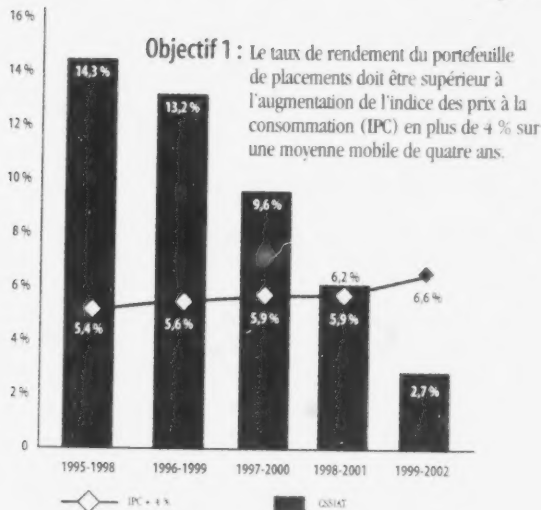


Objectif 2 : Le taux de rendement du portefeuille de placements doit être supérieur au rendement généré par le portefeuille de référence défini dans la politique de placement, et ce, de 0,75 % sur une moyenne mobile de quatre ans.

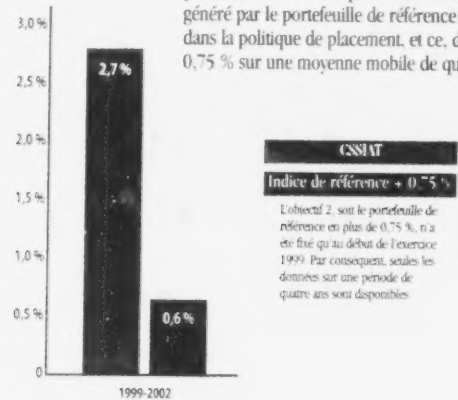


REMARQUE : Les états financiers vérifiés de la CSSAT sont publiés dans son *Rapport annuel à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick* pour l'exercice financier 2002, offert en ligne à l'adresse suivante : www.whscc.nb.ca. On peut également se procurer des versions imprimées du rapport en téléphonant au 506 633-5660 ou au 1 800 222-9775.

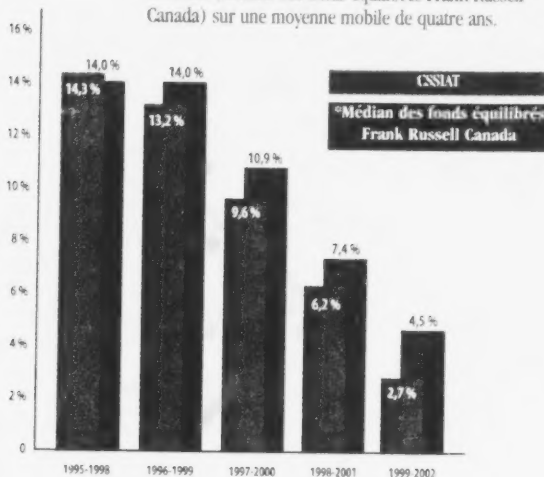
Objectifs de placement



Objectif 2 : Le taux de rendement du portefeuille de placements doit être supérieur au rendement généré par le portefeuille de référence défini dans la politique de placement, et ce, de 0,75 % sur une moyenne mobile de quatre ans.

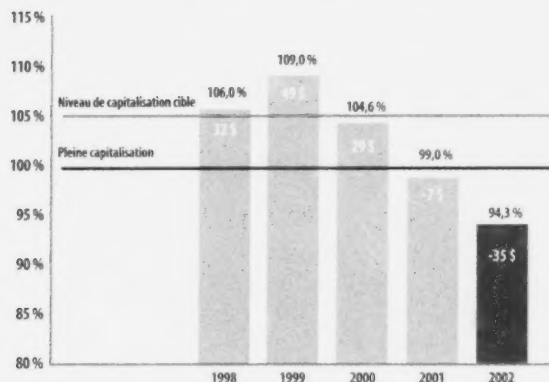


Objectif 3 : Le taux de rendement du portefeuille de placements doit dépasser le rendement du fonds médian d'un univers reconnu (médian des fonds équilibrés Frank Russell Canada) sur une moyenne mobile de quatre ans.

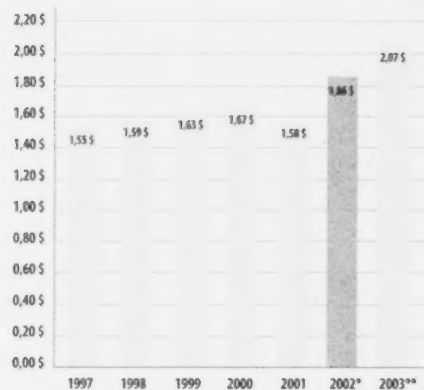


REMARQUE : Les états financiers vérifiés de la CSSIAT sont publiés dans son *Rapport annuel à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick* pour l'exercice financier 2002, offert en ligne à l'adresse suivante : www.wisecan.ca. On peut également se procurer des versions imprimées du rapport en téléphonant au 506 633-5660 ou au 1 800 222-9775.

Historique de la capitalisation – montants (en millions) et pourcentage de capitalisation



Taux de cotisation moyens réels du Nouveau-Brunswick



*Projection, dans l'attente du dernier chiffre pour 2002

**Taux de cotisation moyen provisoire

Canada – Taux de cotisation moyens (par ordre croissant de l'année 2003)

Province ou territoire	Réel 1998	Réel 1999	Réel 2000	Réel 2001	Provisoire 2002	Provisoire 2003
Yukon	1,58 \$	1,41 \$	1,29 \$	1,30 \$	1,25 \$	1,41 \$
Manitoba	1,86 \$	1,49 \$	1,49 \$	1,49 \$	1,49 \$*	1,56 \$
Territoires du Nord-Ouest						
et Nunavut	1,93 \$	1,20 \$	1,04 \$	1,18 \$	1,18 \$	1,60 \$
Alberta	1,34 \$	1,07 \$	1,12 \$	1,31 \$	1,68 \$	1,89 \$
Saskatchewan	1,82 \$	1,77 \$	1,73 \$	1,70 \$	1,75 \$	1,91 \$
Colombie-Britannique	2,01 \$	1,88 \$	1,73 \$	1,78 \$	1,90 \$	1,92 \$
Québec	2,53 \$	2,27 \$	2,12 \$	1,89 \$	1,85 \$	1,93 \$
Nouveau-Brunswick	1,59 \$	1,63 \$	1,67 \$	1,58 \$	1,90 \$	2,07 \$
Ontario***	2,59 \$	2,42 \$	2,29 \$	2,13 \$	2,13 \$	2,19 \$
Île-du-Prince-Édouard	2,12 \$	2,11 \$	2,08 \$	2,29 \$	2,29 \$	2,39 \$
Nouvelle-Écosse	2,53 \$	2,56 \$	2,55 \$	2,49 \$	2,54 \$	2,54 \$
Terre-Neuve	3,24 \$	3,23 \$	3,23 \$	3,24 \$	3,24 \$	3,24 \$

* Du 1^{er} janvier au 30 juin 2002

** Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2002

*** L'Ontario ne publie que le taux de cotisation moyen provisoire

Remarque : Il faut faire preuve de prudence lorsqu'on fait la comparaison des taux de cotisation moyens des provinces et territoires. Des différences interprovinciales au titre de l'étendue de la protection, de la composition industrielle, des niveaux de prestations et des maximums assurables peuvent avoir un effet sur les taux de cotisation moyens. Les chiffres de 2002 et de 2003 ne sont que provisoires selon la projection de l'établissement des taux, car les chiffres réels n'étaient pas tous disponibles au moment de mettre sous presse.

Source : Association des commissions des accidents du travail du Canada

Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter des renseignements plus à jour.

Recours contre des tiers Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2002

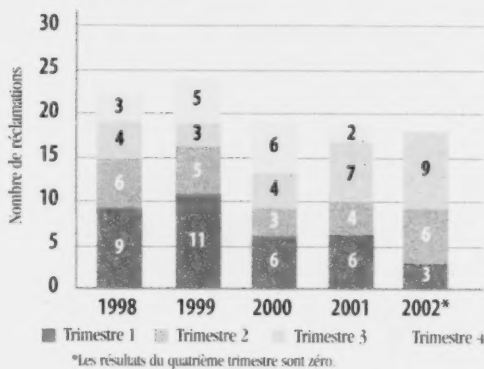
Nombre de cas gérés	Nombre de cas terminés	Frais de justice déboursés pour les cas terminés	Prestations versées aux travailleurs	Somme recouvrée par la CSSIAT	Excédent versé aux travailleurs	Pourcentage de la CSSIAT de la somme recouvrée	Réduction du coût accordée aux employeurs	Pourcentage des frais de justice de la somme recouvrée
75 à 90	28	106 745 \$	397 203 \$	492 880 \$	642 547 \$	97,80 %	492 880 \$	9 %

Statistiques – cinquième but

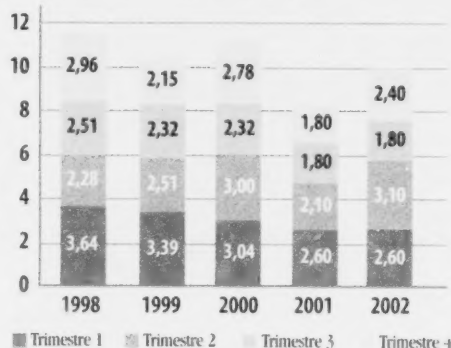
STATISTIQUES – CINQUIÈME BUT

Les diagrammes et le tableau suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue d'atteindre le cinquième but.

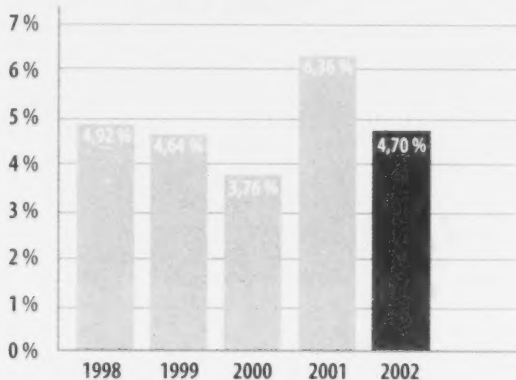
Reclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT



Absentéisme (jours par personne)



Roulement du personnel



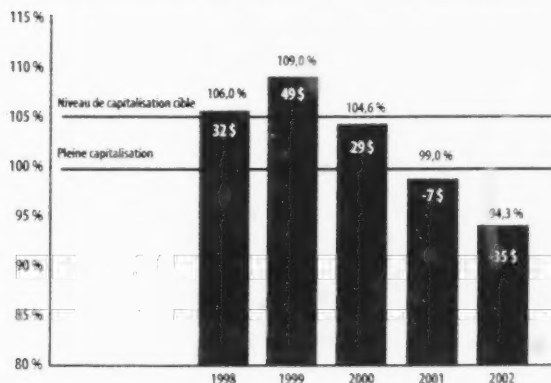
Remarque : Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter des renseignements plus à jour.

Reconnaissance pour années de service et retraite

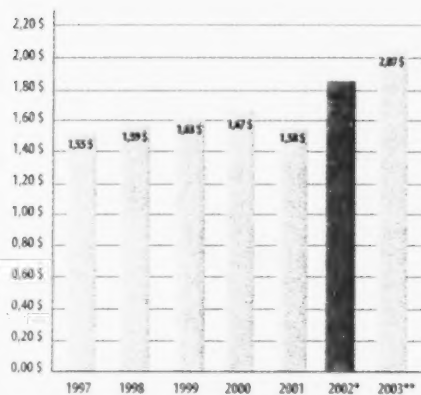
En 2002, la CSSIAT a rendu hommage à 12 employés qui ont pris leur retraite et à 49 employés qui comptaient de nombreuses années de service dans la fonction publique.

- *Employés comptant 5 années de service dans la fonction publique*
Greg Baker, Malcolm Burns, Michael Hallett, Doug Malcolm, Nola McGinn et Delcia Wentzell.
- *Employés comptant 10 années de service dans la fonction publique*
Monique Bergeron, John Brown, Line Connors, Joanne Coulombe, Diane Green, Katherine Kennedy, Judith McGrattan, Elaine Moyer, Marilyn Sood, Archibald Steeves et Richard Tingley.
- *Employés comptant 15 années de service dans la fonction publique*
Julie Barrette-Cairns, Robert Cormier, Kay Fitzgerald, Leslie Foldi, Louise Godbout, James Gray, Beverly Humphrey, Susan Lagacy, Gisèle Lanteigne, Susan Linton, Lee O'Brien, Jeannette Richard, John Robertson, Carmélia Savoie, Claude Savoie, Pauline Savoie et Sheila Springer.
- *Employés comptant 20 années de service dans la fonction publique*
Patrick Graham, Bandu Imbulgoda, Eileen Keating, Barbara Keir, John Maguire, Linda Matheson, Cindy Phinney, Barry Roberts et Mary Tucker.
- *Employés comptant 25 années de service dans la fonction publique*
Valerie Edgett, Gerard Gionet, Bruce Harquail, Welman Liston et Marie-Louise McDonald.
- *Employée comptant 30 années de service dans la fonction publique*
Diane Cartwright
- *Employés à la retraite*
Martine Cormier, Carey Doucette, Betty Fergus, Lorraine Howe, Edward Lenarczyk, Myrtle McCarthy, William McNulty, Conrad Pitre, Jean-Louis Richard, Denise Ross, Léo Verret et Donna Walker-Wilson.

Historique de la capitalisation – montants (en millions) et pourcentage de capitalisation



Taux de cotisation moyens réels du Nouveau-Brunswick



*Projection, dans l'attente du dernier chiffre pour 2002

**Taux de cotisation moyen provisoire

Canada – Taux de cotisation moyens (par ordre croissant de l'année 2003)

Province ou territoire	Réel 1998	Réel 1999	Réel 2000	Réel 2001	Provisoire 2002	Provisoire 2003
Yukon	1,58 \$	1,41 \$	1,29 \$	1,30 \$	1,25 \$	1,41 \$
Manitoba	1,86 \$	1,49 \$	1,49 \$	1,49 \$	1,49 \$*	1,56 \$
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut						
Alberta	1,93 \$	1,20 \$	1,04 \$	1,18 \$	1,18 \$	1,60 \$
Saskatchewan	1,34 \$	1,07 \$	1,12 \$	1,31 \$	1,68 \$	1,89 \$
Colombie-Britannique	1,82 \$	1,77 \$	1,73 \$	1,70 \$	1,75 \$	1,91 \$
Québec	2,01 \$	1,88 \$	1,73 \$	1,78 \$	1,90 \$	1,92 \$
Nouveau-Brunswick	2,53 \$	2,27 \$	2,12 \$	1,89 \$	1,85 \$	1,93 \$
Ontario***	1,59 \$	1,63 \$	1,67 \$	1,58 \$	1,90 \$	2,07 \$
Île-du-Prince-Édouard	2,59 \$	2,42 \$	2,29 \$	2,13 \$	2,13 \$	2,19 \$
Nouvelle-Écosse	2,12 \$	2,11 \$	2,08 \$	2,29 \$	2,29 \$	2,39 \$
Terre-Neuve	2,53 \$	2,56 \$	2,55 \$	2,49 \$	2,54 \$	2,54 \$
	3,24 \$	3,23 \$	3,23 \$	3,24 \$	3,24 \$	3,24 \$

* Du 1^{er} janvier au 31 juin 2002

** Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2002

*** L'Ontario ne publie que le taux de cotisation moyen provisoire

Remarque: Il faut faire preuve de prudence lorsqu'on fait la comparaison des taux de cotisation moyens des provinces et territoires. Des différences interprovinciales au titre de l'étendue de la projection, de la composition industrielle, des niveaux de prestations et des maximums assurables peuvent avoir un effet sur les taux de cotisation moyens. Les chiffres de 2002 et de 2003 ne sont que provisoires selon la projection de l'établissement des taux car les chiffres réels n'étant pas tous disponibles au moment de mettre sous presse.

Source: Association des commissions des accidents du travail du Canada

Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter des renseignements plus à jour

Recours contre des tiers Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2002

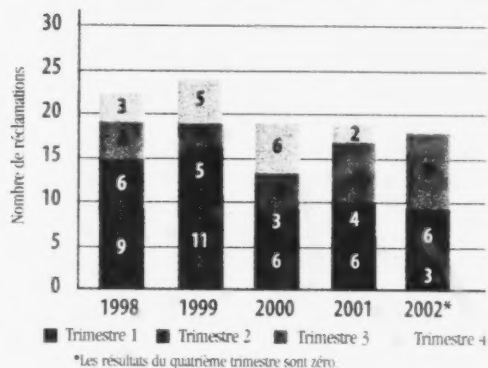
Nombre de cas gérés	Nombre de cas terminés	Frais de justice déboursés pour les cas terminés	Prestations versées aux travailleurs	Somme recouvrée par la CSSIAT	Excédent versé aux travailleurs	Pourcentage de la CSSIAT de la somme recouvrée	Réduction du coût accordée aux employeurs	Pourcentage des frais de justice de la somme recouvrée
75 à 90	28	106 745 \$	397 203 \$	492 880 \$	642 547 \$	97,80 %	492 880 \$	9 %

Statistiques – cinquième but

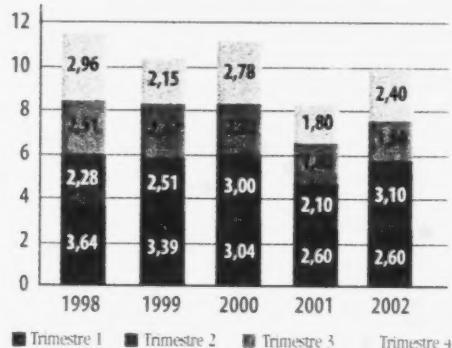
STATISTIQUES – CINQUIÈME BUT

Les diagrammes et le tableau suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2002 en vue d'atteindre le cinquième but.

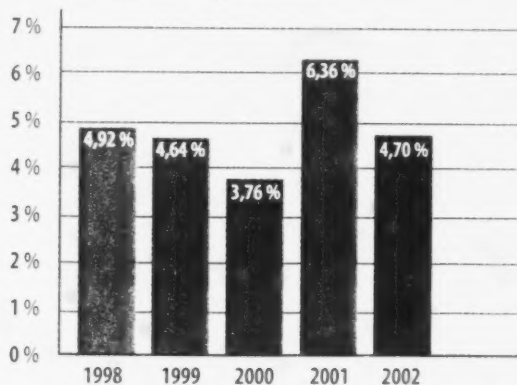
Réclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT



Absentéisme (jours par personne)



Roulement du personnel



Remarque : Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter des renseignements plus à jour.

Reconnaissance pour années de service et retraite

En 2002, la CSSIAT a rendu hommage à 12 employés qui ont pris leur retraite et à 49 employés qui comptaient de nombreuses années de service dans la fonction publique.

- *Employés comptant 5 années de service dans la fonction publique*
Greg Baker, Malcolm Burns, Michael Hallett, Doug Malcolm, Nola McGinn et Delcia Wentzell.
- *Employés comptant 10 années de service dans la fonction publique*
Monique Bergeron, John Brown, Line Connors, Joanne Coulombe, Diane Green, Katherine Kennedy, Judith McGrattan, Elaine Moyer, Marilyn Sood, Archibald Steeves et Richard Tingley.
- *Employés comptant 15 années de service dans la fonction publique*
Julie Barrette-Cairns, Robert Cormier, Kay Fitzgerald, Leslie Foldi, Louise Godbout, James Gray, Beverly Humphrey, Susan Lagacy, Gisèle Lanteigne, Susan Linton, Lee O'Brien, Jeannette Richard, John Robertson, Carmélia Savoie, Claude Savoie, Pauline Savoie et Sheila Springer.
- *Employés comptant 20 années de service dans la fonction publique*
Patrick Graham, Bandu Imbulgoda, Eileen Keating, Barbara Keir, John Maguire, Linda Matheson, Cindy Phinney, Barry Roberts et Mary Tucker.
- *Employés comptant 25 années de service dans la fonction publique*
Valerie Edgett, Gerard Gionet, Bruce Harquail, Welman Liston et Marie-Louise McDonald.
- *Employée comptant 30 années de service dans la fonction publique*
Diane Cartwright
- *Employés à la retraite*
Martine Cormier, Carey Doucette, Betty Fergus, Lorraine Howe, Edward Lenarczyk, Myrtle McCarthy, William McNulty, Conrad Pitre, Jean-Louis Richard, Denise Ross, Léo Verret et Donna Walker-Wilson.

Urgences en matière de santé et de sécurité

Sans frais : 1 800 442-9776

Unité d'information

Sans frais : 1 800 222-9775

Services des cotisations

Sans frais : 1 800 222-9645

Nouvelle-Écosse,
Île-du-Prince-Édouard,
Terre-Neuve, Québec et Ontario
Sans frais : 1 800 222-9775

Saint John Bureau principal

1, rue Portland
Case postale 160
Saint John NB E2L 3X9
Téléphone : 506 632-2200
Sans frais : 1 800 222-9775

Tribunal d'appel

Téléphone : 506 632-2200
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 633-3989

Grand Bay-Westfield Centre de rééducation professionnelle

Emplacement

3700, chemin Westfield
Saint John NB E2M 5Z4
Téléphone : 506 738-8411
Sans frais : 1 800 222-9781
Télécopieur : 506 738-3470

Adresse postale

Case postale 160
Saint John NB E2L 3X9

Bureau de Bathurst

Place Bathurst Mall
1300, avenue St. Peter
Pièce 220
Bathurst NB E2A 3A6
Téléphone : 506 547-7300
Sans frais : 1 800 561-2524
Télécopieur : 506 547-7311
506 547-2982

Bureau de Grand-Sault

166, boulevard Broadway
Pièce 300
Case postale 7244
Grand-Sault NB E3Z 2J9
Téléphone : 506 475-2550
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 475-2568

Bureau de Fredericton

500, cour Beaverbrook
4^e étage
Fredericton NB E3B 5X4
Téléphone : 506 453-2467
Sans frais : 1 800 442-9776
Télécopieur : 506 453-7982

Bureau de Moncton

100, rue Arden, pièce 200
Moncton NB E1C 4B7
Téléphone : 506 867-0525
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 859-6911

Communiqués
avec la CSSAT

Tribunal d'appel

TRIBUNAL D'APPEL

OBJECTIF

Traiter les appels dans un délai de 90 jours civils.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2002

Bien que l'objectif de traiter les appels dans un délai de 90 jours civils ne soit pas encore atteint, le Tribunal d'appel a réussi à réduire de façon considérable le temps nécessaire pour traiter les appels.

STATISTIQUES

Des diagrammes et un tableau présentant les statistiques relatives à la charge de travail de 2002 du Tribunal d'appel se trouvent dans la section qui suit cet aperçu.

- Nombre d'appels reçus
- Nombre d'appels réglés
- Appels interjetés
- Résultats des appels

Résumé

Le Tribunal d'appel, qui fonctionne de façon indépendante de la CSSAT, offre aux employeurs et aux travailleurs l'occasion de faire appel des décisions de la CSSAT. Il a pour responsabilité principale de rendre dans les meilleurs délais des décisions impartiales et uniformes.

« Le Tribunal d'appel continue à s'efforcer de régler les appels le plus rapidement possible, en essayant constamment de rationaliser les procédures et d'obtenir des gains au niveau du rendement », affirme le président du Tribunal d'appel, Paul LeBreton. « Nous faisons ceci tout en maintenant notre engagement à offrir des services exceptionnels par rapport à notre charge de travail existante. »

Le Tribunal d'appel est formé des personnes suivantes :

- Un président : Il rend compte des activités du Tribunal d'appel au conseil d'administration. Il agit également comme président aux audiences.
- Des vice-présidents : À l'heure actuelle, quatre vice-présidents à temps partiel président les audiences.
- Des membres de comités d'appel : Le conseil d'administration nomme les membres de comités d'appel, qui sont des représentants des travailleurs et des employeurs de l'ensemble de la province. À l'heure actuelle, seize membres siègent à temps partiel.
- Dans le cadre des activités du Tribunal d'appel, un certain nombre d'employés établissent le calendrier des audiences, préparent les documents nécessaires et voient à ce que les décisions soient envoyées à toutes les parties en cause.

« Le Tribunal d'appel continue à s'efforcer de régler les appels le plus rapidement possible en essayant constamment de rationaliser les procédures et d'obtenir des gains au niveau du rendement. »

Paul LeBreton



Tribunal d'appel

TRIBUNAL D'APPEL

LA PRÉOCCUPATION ESSENTIELLE DEMEURE LA PRESTATION DES SERVICES DE LA MEILLEURE QUALITÉ POSSIBLE, ET LE RÉGLEMENT JUSTE ET RAPIDE D'APPELS.

OBJECTIF

Traiter les appels dans un délai de 90 jours civils.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2002

Bien que l'objectif de traiter les appels dans un délai de 90 jours civils ne soit pas encore atteint, le Tribunal d'appel a réussi à réduire de façon considérable le temps nécessaire pour traiter les appels.

STATISTIQUES

Des diagrammes et un tableau présentant les statistiques relatives à la charge de travail de 2002 du Tribunal d'appel se trouvent dans la section qui suit cet aperçu.

- Nombre d'appels reçus
- Nombre d'appels réglés
- Appels interjetés
- Résultats des appels

Résumé

Le Tribunal d'appel, qui fonctionne de façon indépendante de la CSSAT, offre aux employeurs et aux travailleurs l'occasion de faire appel des décisions de la CSSAT. Il a pour responsabilité principale de rendre dans les meilleurs délais des décisions impartiales et uniformes.

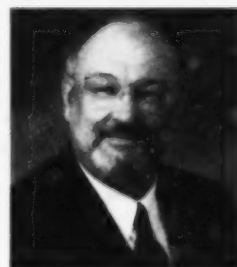
« Le Tribunal d'appel continue à s'efforcer de régler les appels le plus rapidement possible, en essayant constamment de rationaliser les procédures et d'obtenir des gains au niveau du rendement », affirme le président du Tribunal d'appel, Paul LeBreton. « Nous faisons ceci tout en maintenant notre engagement à offrir des services exceptionnels par rapport à notre charge de travail existante. »

Le Tribunal d'appel est formé des personnes suivantes :

- Un président : Il rend compte des activités du Tribunal d'appel au conseil d'administration. Il agit également comme président aux audiences.
- Des vice-présidents : À l'heure actuelle, quatre vice-présidents à temps partiel président les audiences.
- Des membres de comités d'appel : Le conseil d'administration nomme les membres de comités d'appel, qui sont des représentants des travailleurs et des employeurs de l'ensemble de la province. À l'heure actuelle, seize membres siègent à temps partiel.
- Dans le cadre des activités du Tribunal d'appel, un certain nombre d'employés établissent le calendrier des audiences, préparent les documents nécessaires et voient à ce que les décisions soient envoyées à toutes les parties en cause.

« Le Tribunal d'appel continue à s'efforcer de régler les appels le plus rapidement possible, en essayant constamment de rationaliser les procédures et d'obtenir des gains au niveau du rendement. »

Paul M. LeBreton, président du Tribunal d'appel



Le règlement d'appels dans les meilleurs délais et de façon équitable, uniforme, impartiale et rapide demande :

- des vice-présidents, des membres de comités d'appel et des employés bien formés;
- une approche uniforme pour prendre des décisions sur les appels;
- des lois et des politiques à l'appui.

Aperçu des services du Tribunal d'appel

Les travailleurs, les personnes à charge et les employeurs peuvent faire appel des décisions de la CSSAT. En tant que tribunal administratif, le Tribunal d'appel est un organisme quasi-judiciaire qui fonctionne selon les principes de justice naturelle.

Audiences du comité d'appel

Un comité d'appel étudiera votre appel à une audience. Les audiences se déroulent dans toutes les régions de la province, dans la langue officielle que choisit la personne faisant l'appel. Les décisions du comité d'appel sont **définitives** et formulées par écrit.

Le comité d'appel est formé de trois membres ou d'une seule personne.

Comité de trois personnes

Un comité de trois personnes se compose d'un président et de deux membres. Le président est choisi de la liste de personnes du Tribunal d'appel établie à cette fin. Les deux membres qui restent sont un représentant des travailleurs et un représentant des employeurs, qui sont également choisis de listes pré-établies. Les membres d'un comité d'appel agissent de façon impartiale et ainsi, ne représentent aucun groupe en particulier.

Comité formé d'une seule personne

Toutes les parties doivent approuver un comité formé d'une seule personne, soit d'un président qui agit seul.

Initiatives de 2002

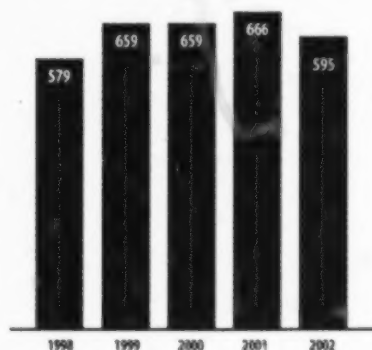
Les initiatives suivantes réalisées en 2002 s'inscrivent dans les efforts quotidiens que le Tribunal déploie pour atteindre son but.

- Au début de 2002, le Tribunal a élaboré un processus pour faire face aux demandes de prolongation du délai d'un an pour interjeter appel, qui a été mis en place en 2001.
- On a entrepris un projet pilote pour permettre à des ordonnances provisoires d'être envoyées immédiatement après l'audience dans les cas où le comité d'appel détermine que la CSSAT peut donner suite à la décision rapidement et facilement.
- En 2002, le Tribunal a commencé à insister pour que les documents à être considérés soient présentés au moins trois semaines avant l'audience. Cela a pour effet d'empêcher les retards au moment de l'audience et d'assurer que les décisions du Tribunal sont fondées sur les mêmes documents que la CSSAT avait considérés pour prendre sa décision initiale.
- Le Tribunal a continué à déployer des efforts pour perfectionner les systèmes de technologie de l'information afin de simplifier le processus d'appel et d'améliorer la qualité des services.

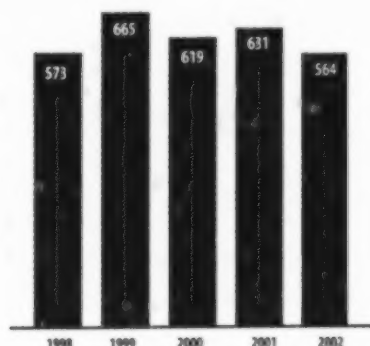
statistiques Tribunal d'appel

STATISTIQUES – TRIBUNAL D'APPEL

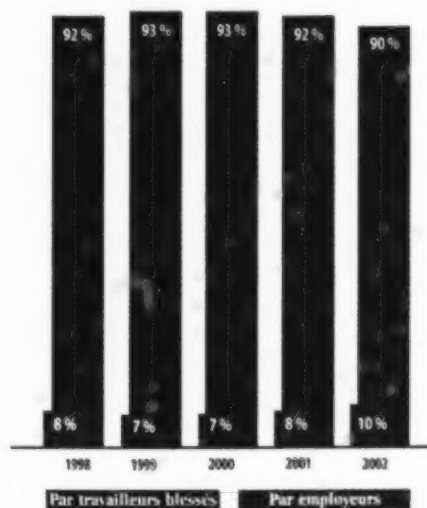
Nombre d'appels reçus



Nombre d'appels réglés



Appels interjetés



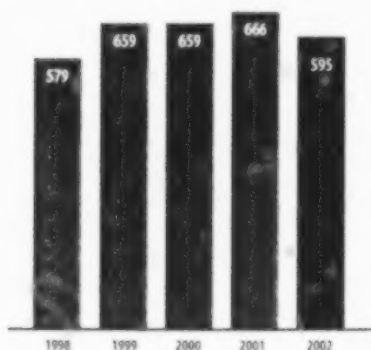
Résultats des appels

	1998	1999	2000	2001	2002
Appels acceptés	45 %	46 %	52 %	49 %	58 %
Appels acceptés en partie	22 %	23 %	16 %	18 %	8 %
Appels refusés	32 %	31 %	32 %	33 %	32 %
Appels retirés	1 %	—	—	—	2 %

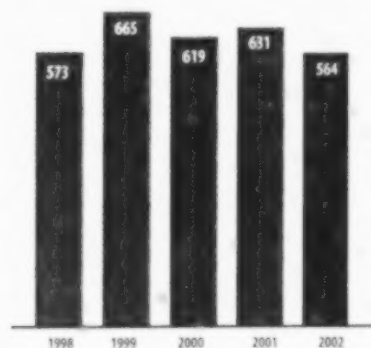
Statistiques – Tribunal d'appel

STATISTIQUES – TRIBUNAL D'APPEL

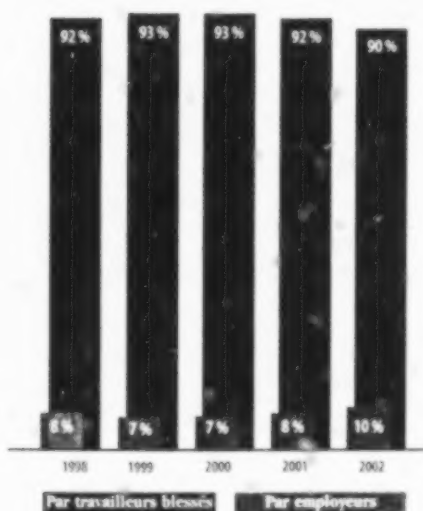
Nombre d'appels reçus



Nombre d'appels réglés



Appels interjetés



Résultats des appels

	1998	1999	2000	2001	2002
Appels acceptés	45 %	46 %	52 %	49 %	58 %
Appels acceptés en partie	22 %	23 %	16 %	18 %	8 %
Appels refusés	32 %	31 %	32 %	33 %	32 %
Appels retirés	1 %	—	—	—	2 %

[coordonnées]

**Coordonnées du Tribunal
d'appel**

Téléphone : 506 632-2200

Sans frais : 1 800 222-9775

Télécopieur : 506 633-3989

Courriel : appeals@whscc.nb.ca

Adresse postale

1, rue Portland

Case postale 160

Saint John NB E2L 3X9

*Communiquer
avec le Tribunal d'appel*